



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

PROYECTO DE TITULACIÓN

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA  
POBLACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SARAGURO EN EL AÑO 2023**

Autor:

Karla Paola Acaro Jaramillo

Tutor:

Ing. Marlene Arce Salcedo

Mayo, 2023

## RESUMEN

El centro de salud Saraguro en Ecuador se encuentra en una situación desafiante debido a limitaciones en recursos, falta de capacitación, falta de seguimiento y problemas de comunicación. La escasez de recursos en este centro de salud genera obstáculos para la adquisición de suministros y equipos médicos indispensables para brindar atención de calidad a la población. Asimismo, la falta de recursos puede limitar la disponibilidad de servicios médicos especializados, lo que a su vez, puede impactar negativamente la calidad de atención ofrecida. El objetivo principal fue diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención a la población en el centro de salud Saraguro. Para la metodología se empleó el enfoque de investigación cuantitativo y un análisis descriptivo de tipo transversal. Para la investigación se seleccionó una muestra no probabilística de 50 pacientes que acuden al Centro de Salud de Saraguro, a quienes se les aplicó una encuesta. Los principales resultados obtenidos fueron que en la infraestructura del centro de salud de Saraguro, se destaca positivamente la orientación y accesibilidad, pero con áreas de mejora en el aspecto visual y modernización de la infraestructura. Como conclusión la gestión de los recursos y la infraestructura del centro de salud Saraguro, son elementos clave para mejorar la confianza de los pacientes en el sistema de salud. Por lo tanto la reparación y mantenimiento de la infraestructura, aumentará la seguridad y comodidad del paciente.

**Palabras clave:** Atención, Calidad, Salud, Saraguro

## **ABSTRACT**

The Saraguro health center in Ecuador is in a challenging situation due to limited resources, lack of training, lack of follow-up, and communication problems. The scarcity of resources in this health center creates obstacles to the acquisition of essential medical supplies and equipment to provide quality care to the population. Likewise, the lack of resources can limit the availability of specialized medical services, which in turn, can negatively impact the quality of care offered. The main objective was to design strategies to improve the quality of care for the population at the Saraguro health center. For the methodology, the quantitative research approach and a descriptive analysis of a cross-sectional type were used. For the investigation, a non-probabilistic sample of 50 patients who attend the Saraguro Health Center was selected, to whom a survey was applied. The main results obtained were that in the infrastructure of the Saraguro health center, orientation and accessibility stand out positively, but with areas of improvement in the visual aspect and modernization of the infrastructure. In conclusion, the management of resources and the infrastructure of the Saraguro health center are key elements to improve the confidence of patients in the health system. The repair and maintenance of the infrastructure will ensure the safety and comfort of patients, and therefore increase their confidence in the medical care they receive.

**Keywords:** Attention, Quality, Health, Saraguro

## Contenido

RESUMEN .....	2
Palabras clave.....	2
ABSTRACT .....	3
Keywords: .....	3
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	7
Descripción del problema .....	7
<b>Matriz de Involucrados .....</b>	<b>10</b>
Pregunta de Investigación .....	10
Línea de investigación: Promoción de la salud .....	11
Delimitación .....	11
Justificación.....	11
CAPITULO II OBJETIVOS .....	14
Objetivo General .....	14
Objetivos Específicos .....	14
Hipótesis .....	14
CAPITULO III MARCO TEORICO .....	14
Antecedentes .....	14
Marco Referencial.....	17
Calidad.....	17
Satisfacción del cliente.....	18
Calidad de atención .....	19
Componentes .....	19
Estrategias.....	21
Procedimientos .....	23
Marco Legal.....	23
Marco Conceptual .....	24

<b>Accesibilidad:</b> .....	<b>25</b>
<b>Atención:</b> .....	<b>25</b>
<b>Calidad:</b> .....	<b>25</b>
<b>Efectividad:</b> .....	<b>25</b>
<b>Equidad:</b> .....	<b>25</b>
<b>Seguridad:</b> .....	<b>25</b>
<b>CAPITULO IV APLICACIÓN METODOLÓGICA</b> .....	<b>25</b>
<b>Tipo de estudio</b> .....	<b>25</b>
<b>Operacionalización de las variables</b> .....	<b>29</b>
<b>Universo y Muestra</b> .....	<b>30</b>
<b>Instrumento de Investigación</b> .....	<b>31</b>
<b>Obtención y Análisis de la información</b> .....	<b>32</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>32</b>
<b>Discusión</b> .....	<b>39</b>
<b>PROPUESTA</b> .....	<b>41</b>
<b>Propuesta para mejorar la calidad de atención a la población en el Centro de Salud Saraguro en el año 2023</b> .....	<b>41</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>41</b>
<b>Plan de actividades</b> .....	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>55</b>
<b>Cronograma del Proyecto de Investigación</b> .....	<b>56</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>60</b>

## **INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> .....	<b>9</b>
<b>Figura 2</b> .....	<b>33</b>
<b>Figura 3</b> .....	<b>34</b>
<b>Figura 4</b> .....	<b>35</b>
<b>Figura 5</b> .....	<b>37</b>
<b>Figura 6</b> .....	<b>38</b>
<b>Figura 7</b> .....	<b>43</b>
<b>Figura 8</b> .....	<b>43</b>
<b>Figura 9</b> .....	<b>45</b>
<b>Figura 10</b> .....	<b>45</b>
<b>Figura 11</b> .....	<b>46</b>
<b>Figura 12</b> .....	<b>48</b>
<b>Figura 13</b> .....	<b>56</b>
<b>Figura 14</b> .....	<b>62</b>

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> .....	<b>10</b>
<b>Tabla 2</b> .....	<b>27</b>
<b>Tabla 3</b> .....	<b>29</b>
<b>Tabla 4</b> .....	<b>32</b>
<b>Tabla 5</b> .....	<b>33</b>
<b>Tabla 6</b> .....	<b>35</b>
<b>Tabla 7</b> .....	<b>36</b>
<b>Tabla 8</b> .....	<b>37</b>
<b>Tabla 9</b> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 10</b> .....	<b>49</b>

## **CAPITULO I: INTRODUCCION**

### **Descripción del problema**

La situación de los centros de salud en áreas rurales a menudo presenta desafíos debido a la falta de recursos y personal capacitado, así como la limitada infraestructura y acceso a tecnología médica. Por lo que, se requiere una atención continua y esfuerzos para mejorar la calidad de atención médica en estas comunidades (Moreno, 2017).

Saraguro es un cantón ubicado en la provincia de Loja, al sur de Ecuador, en donde se encuentra la población indígena conocida como los Saraguros. La población de Saraguro se estima en alrededor de 30,183 habitantes y la mayoría de la población es de origen indígena (Sotomayor & Cueva, 2020)

La cultura Saraguro es rica y diversa, y la población tiene una larga historia y tradiciones indígenas, esta población tienen su propio idioma, que es el kichwa, aunque muchos también hablan español. La mayoría de la población Saraguro practica la religión católica, pero también tienen sus propias creencias y rituales indígenas. La economía de Saraguro se basa principalmente en la agricultura y la ganadería, con productos como maíz, papas, frijoles y ganado. Además, la población de Saraguro también se dedica a la producción de artesanías, como tejidos de lana y productos de cuero (Sotomayor & Cueva, 2020).

En cuanto a la salud, la población de Saraguro enfrenta varios desafíos, incluyendo la carencia a servicios de salud, de calidad, la escases de personal médico capacitado y la limitada infraestructura y tecnología médica. El centro de salud de Saraguro es una importante fuente de atención médica para la población local, y la mejora de la calidad de atención en este centro de salud podría tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de la población Saraguro.

La situación actual del centro de salud Saraguro en Ecuador presenta varios desafíos en términos de recursos limitados, falta de capacitación, falta de seguimiento y problemas de comunicación. En cuanto a los recursos limitados, el centro de salud Saraguro enfrenta dificultades para adquirir los suministros y

equipos médicos necesarios para brindar una atención adecuada a la población. La falta de recursos también puede limitar el acceso a servicios médicos especializados, lo que puede afectar negativamente la calidad de atención.

La falta de capacitación del personal médico es otro desafío importante. En algunos casos, los trabajadores de la salud pueden carecer de las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionar una atención médica de calidad. La capacitación insuficiente también puede afectar la capacidad del personal médico para diagnosticar y tratar enfermedades correctamente.

Además, la falta de seguimiento puede ser un problema, especialmente en el seguimiento de tratamientos y cuidados médicos. Esto puede conducir a un tratamiento inadecuado de las enfermedades y a un aumento de la mortalidad y la morbilidad en la población. Finalmente, los problemas de comunicación pueden dificultar el acceso a la atención médica y la comprensión de los tratamientos y recomendaciones médicas. Los pacientes y sus familias pueden tener dificultades para comunicarse con los trabajadores de la salud debido a barreras lingüísticas o culturales, lo que puede afectar la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

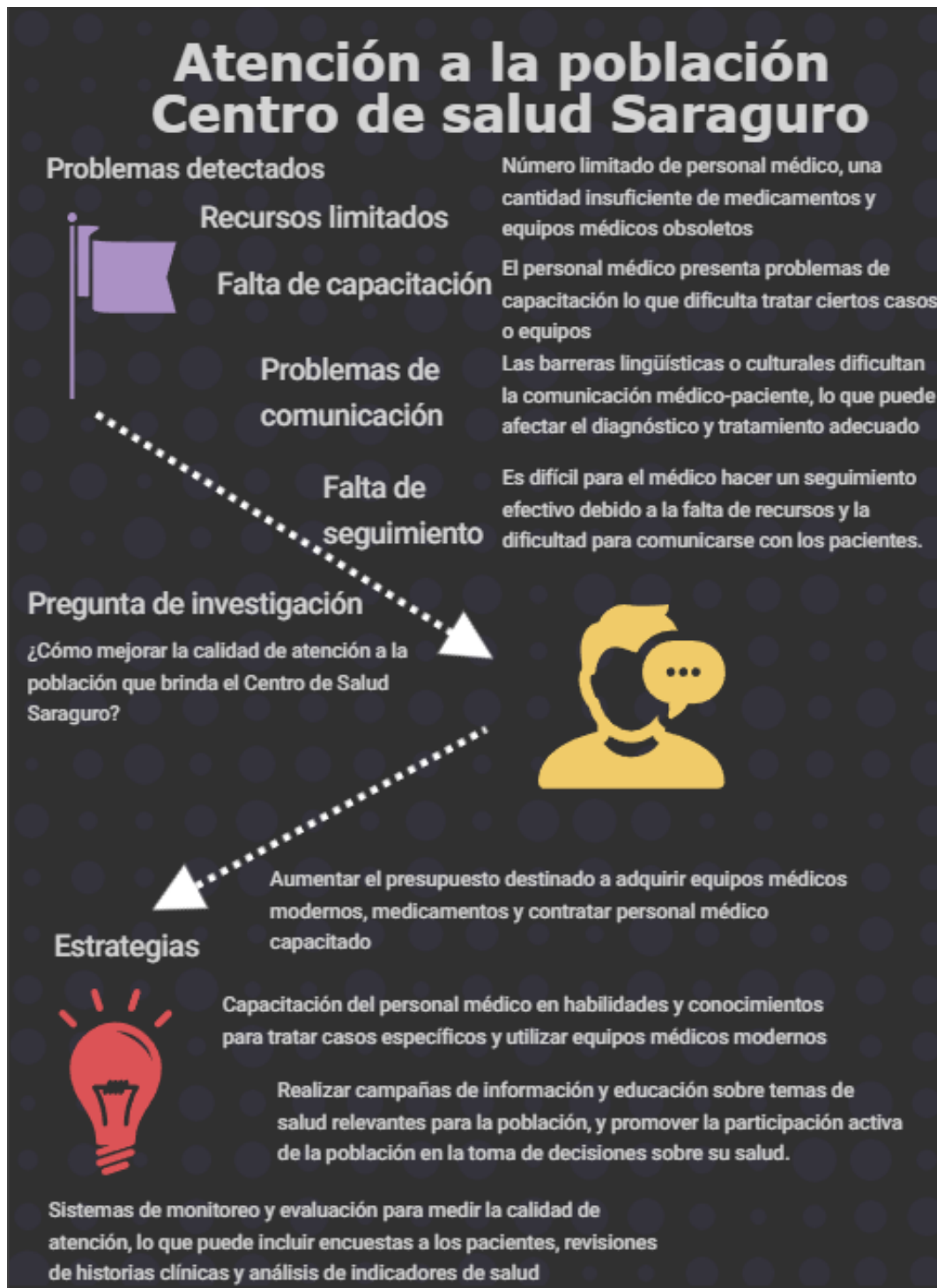
Por tanto, el problema que se presenta es la situación de los centros de salud en áreas rurales, en específico el centro de salud de Saraguro en Ecuador, que enfrenta desafíos debido a la falta de recursos, personal capacitado, infraestructura y tecnología médica limitada. Esto dificulta la atención médica de calidad para la población Saraguro, que enfrenta varios desafíos en cuanto al acceso a servicios de salud, personal médico capacitado y tecnología médica adecuada. Además, la falta de seguimiento y problemas de comunicación pueden afectar negativamente la calidad de atención y la satisfacción del paciente. En resumen, se necesita una atención continua y esfuerzos para optimizar la eficacia del servicio dentro de estas comunidades, particularmente dentro de esta institución.

Las causas de la deficiente calidad de atención a la población en el centro de salud Saraguro se exponen a continuación en la siguiente infografía:



Figura 1

Causas



Nota: La situación actual del centro de salud Saraguro en Ecuador presenta varios desafíos en términos de recursos limitados, falta de capacitación, falta de seguimiento y problemas de comunicación. Elaboración propia

**Tabla 1**

**Tabla 1. Matriz de Involucrados**

<b>ACTORES</b>	<b>PROBLEMAS PERCIBIDOS</b>	<b>INTERESES Y MANDATOS</b>	<b>PODER</b>	<b>INTERESES</b>	<b>VALOR</b>
POBLACIÓN QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD SARAGURO	Problemas de comunicación	Campañas de información y educación sobre temas de salud y promover la participación activa de la población en la toma de decisiones	Elaborar y diseñar campañas educativas para la población	Establecer un cronograma de actividades educativas para la población	Dificultades en la comunicación como el idioma
PERSONAL DE SALUD OPERATIVO DEL C.S. SARAGURO	Falta de capacitación	Capacitar al personal médico en habilidades y conocimientos para casos específicos y utilizar equipos médicos modernos	Designar un encargado de la capacitación del personal médico	Proporcionar un horario para la capacitación del personal	Carga excesiva de trabajo del personal médico
	Falta de seguimiento	Sistemas de monitoreo y evaluación para medir la calidad de atención que se brinda en el centro de salud	Realizar encuestas a los pacientes, revisiones de historias clínicas y análisis de indicadores de salud	Designar un encargado para el seguimiento y control de los pacientes	Logística para garantizar el seguimiento
ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Recursos limitados	Asegurarse de contratar suficientes médicos y enfermeros. Contar con la infraestructura necesaria	Facilitar por parte del Ministerio de Salud Pública contratación de personal y mejoramiento de la infraestructura	Apoyar por parte del MSP con un incremento del presupuesto	Escasez de recursos económicos

*Nota:* Esta matriz destaca las diversas perspectivas y necesidades de los actores relacionados con el Centro de Salud Saraguro. Identifica desafíos y propone acciones específicas para abordar los problemas percibidos y satisfacer los intereses de cada grupo involucrado. Elaboración propia

**Pregunta de Investigación**

Por ello, se propone: ¿Cómo mejorar la calidad de atención en la población que brinda esta institución? Por tanto, este estudio pertenece a la línea de investigación de Promoción de la Salud.

**Línea de investigación:** Promoción de la salud

### **Delimitación**

El proyecto de investigación busca diseñar estrategias para optimizar la calidad de atención a la población. Este se desarrolla en el cantón de Saraguro en la provincia de Loja, en el año 2023. El territorio del cantón Saraguro cubre 108,270.25 hectáreas, lo que equivale al 10.02% de la superficie provincial. En cuanto a su red vial, de los 788.20 kilómetros de carreteras existentes, el 86.63% o 682.81 kilómetros, corresponden a vías secundarias ubicadas en áreas rurales. El cantón Saraguro se compone de una parroquia urbana, Saraguro, y 10 parroquias rurales, que son San Pablo de Tenta, Paraíso de Celen, Selva Alegre, Lluzhapa, Manú, San Sebastián de Yúluc, Sumaypamba, Urdaneta, San Antonio de Cumbe y El Tablón.

De acuerdo con el censo del INEC, los pobladores suman 30,183 personas, de ellos 16,060 mujeres y 14,123 de sexo masculino. La mayoría de la población, es decir, 21,138 personas (70.03%), se concentra en el sector rural, mientras que en el sector urbano residen 9,045 habitantes (29.97%). Esto indica que la densidad poblacional es mayor en el área rural del cantón Saraguro.

### **Justificación**

Con este proyecto, se pretende optimizar la calidad de atención a la población, por varias razones; en primer lugar para potenciar la salud de la población. Al mejorar la calidad de atención, se pueden diagnosticar y tratar enfermedades de manera más efectiva y prevenir la propagación de enfermedades infecciosas. Por otro lado, se contribuye con la bienestar, pues cuando los usuarios reciben una atención de calidad, se sienten más satisfechos con los servicios de salud que se les proporcionan. Esto puede aumentar su confianza en los profesionales de la salud y de la institución.

También ayuda a la eficiencia del centro de salud, ya que se pueden reducir los tiempos de espera, disminuir las citas no atendidas y aumentar la efectividad de la atención médica. Esto puede mejorar el rendimiento general del centro de salud y ayudar a garantizar que se atiendan a más pacientes. Otro de los aspectos importantes, es la reducción de costos, porque la calidad de atención médica también puede afectarlos, cuando se brinda una atención de calidad, se pueden prevenir complicaciones y reducir la necesidad de tratamientos adicionales, lo que puede resultar en un ahorro de costos a largo plazo. En general, perfeccionar la calidad de atención a la población puede tener un impacto significativo en la salud y bienestar de los habitantes, así como en la eficiencia y sostenibilidad del sistema de salud.

En cuanto a la viabilidad del proyecto, se debe señalar que se cuenta con las disposición, motivación y compromiso del personal de salud para ser capacitado en las diferentes estrategias que se ha planteado en este proyecto. Como punto significativo se encuentra la disponibilidad de recursos, tanto económicos, como tecnológicos.

Con respecto a la factibilidad es pertinente porque el Centro de Salud Saraguro es la unidad más grande del cantón, con mayor número de personas atendidas por día, Por lo tanto su repotenciación, ayudaría aumentar las prestaciones, además de mejorar el alcance del servicio en el cantón Saraguro y sus alrededores, optimizando la demanda en el servicio.

Por otro lado al ser un servicio público, las personas de bajos recursos económicos serían las más beneficiadas, porque a diferencia de la población con una mejor economía, las primeras no tienen las posibilidades de acceder a un servicio de tipo privado.

También se requiere de la participación de la comunidad, ya que si se involucra a la población en el diseño y ejecución del plan, se pueden lograr mejoras importantes en la atención y en la satisfacción del paciente. Finalmente, un aspecto esencial es el marco regulatorio y las políticas de salud, puesto que si se establecen regulaciones claras y políticas adecuadas para garantizar la

calidad de atención, se pueden promover mejoras significativas en la atención médica.

La calidad de atención médica es un elemento importante en la mejora de la salud y el bienestar de las personas (Inga-Berrospi & Rodríguez, 2019). Sin embargo, en muchas comunidades rurales, la calidad de atención puede ser limitada a causa de varios componentes, como la falta de recursos, la falta de personal capacitado, la falta de infraestructura adecuada y la escases de acceso a la tecnología médica. El centro de salud Saraguro en Ecuador es una de estas comunidades rurales donde la calidad de atención médica puede ser un desafío.

La investigación sobre la calidad de atención en el centro de salud Saraguro en Ecuador es importante porque puede mejorar la atención médica, de esta forma se pueden identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para mejorar la atención médica. Esto puede conducir a una mejor atención médica para la población de Saraguro y mejorar su salud y bienestar.

Por otro lado, resulta esencial la identificación de problemas de salud específicos en la población de Saraguro. Esto puede llevar a la implementación de programas de prevención y tratamiento que aborden los problemas de salud específicos y mejoren la salud de la población. También, se realiza una contribución al conocimiento existente sobre la atención médica en comunidades rurales en Ecuador y en otros lugares. Los hallazgos de la investigación pueden ayudar a desarrollar mejores prácticas de atención médica y a mejorar la atención médica en otros centros de salud similares.

Finalmente, es fundamental enfocarse en la mejora de la gestión de la atención médica, ya que la indagación sobre la calidad de atención también contribuye a optimizar la gestión de dichos servicios. Al identificar las insuficiencias y expectativas en la población y evaluar el desempeño, se pueden desarrollar planes de mejora que conduzcan a una progreso en la gestión de la atención médica y una mayor eficiencia en la utilización de los recursos.

## **CAPITULO II OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención a la población en el centro de salud Saraguro

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la percepción y expectativas de los pacientes sobre la calidad de atención en el centro de salud Saraguro
- Planificar la gestión de los recursos destinados a la calidad de atención a la población y de la infraestructura del centro de salud Saraguro
- Realizar actividades de capacitación al personal de salud que labora en el centro de salud Saraguro
- Realizar un seguimiento para verificar la calidad de la atención en el centro de salud Saraguro
- Diseñar un plan de comunicación efectiva entre los profesionales y pacientes.

### **Hipótesis**

La infraestructura es un factor determinante para detectar una deficiente calidad de atención a la población en el centro de salud

## **CAPITULO III MARCO TEORICO**

### **Antecedentes**

Para iniciar con la sección teórica, es necesario revisar los antecedentes de la investigación. Para lo cuál en primera instancia se reviso un estudio realizado en Milagro en el 2018, el cual se enfoca en determinar cómo los usuarios perciben la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III (Suárez et al., 2019). Además, se utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva de corte transversal, en la que se estudió una muestra representativa de 370 habitantes

del cantón Milagro en la provincia del Guayas. La encuesta de escala multidimensional SERVQUAL se empleó para medir y relacionar la percepción y expectativas de los usuarios en cuanto a la calidad de atención.

Los principales hallazgos indican que tanto la expectativa como la percepción se sitúan en un 48%, lo que sugiere un nivel medio de satisfacción. En consecuencia, se concluye que la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular según el modelo SERVQUAL. Los usuarios perciben la necesidad de mejorar la infraestructura del centro de salud y la empatía del personal hacia ellos. A partir de estos resultados, se considera necesario mejorar la calidad del servicio para lograr una calificación de excelencia y así generar la satisfacción de la ciudadanía, la cual es un indicador imprescindible de calidad en la atención de salud.

En un estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, se tuvo objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. La población estudiada consistió en usuarios mayores de edad de ambos sexos que recibieron atención en consulta externa durante los meses de mayo y junio de 2019. Se atendió a un total de 240 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 148 (Larios, 2020).

En la recopilación de datos necesarios para el estudio, se utilizaron dos instrumentos creados por la investigadora en base a la operacionalización de las variables. Ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y se calculó su fiabilidad utilizando el alfa de Cronbach, lo que arrojó valores de 0.989 para calidad de atención y 0.996 para satisfacción. Los datos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS.25 y se presentaron mediante tablas y figuras. Los resultados indicaron que las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización se correlacionaron significativamente con la satisfacción del usuario externo. En conclusión, se encontró una relación positiva entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario.

Así mismo, en otra investigación realizada a un un centro de salud urbano ubicado en Villahermosa, Tabasco se presenta el nivel de bienestar de los pacientes de consulta externa, con respecto a la calidad de atención que

recibieron. El esquema de la investigación fue descriptivo y transversal, y tuvo entre los meses de septiembre y diciembre de 2015. Se tomó a la población que acudió a consulta médica en el centro de salud urbano seleccionado. Se aplicó la encuesta SERVQUAL para servicios de consulta externa, y se realizaron análisis estadísticos descriptivos para las subescalas del instrumento (Gerónimo et al., 2022).

Los resultados del estudio mostraron que solo un 8,5% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos con la calidad de atención que recibieron. Además, se identificaron algunas áreas críticas en las que la calidad de atención fue insuficiente, como el período de espera amplio para recibir atención, el irrespeto del programa de atención en consulta externa, la escasez de medicamentos en la farmacia y fachada de la infraestructura de la institución. Sin embargo, se encontró que las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron los índices más altos de satisfacción, con una media de 39.53 y 37.41 respectivamente.

En conclusión, se puede afirmar que existe una baja satisfacción entre los usuarios de atención médica en el centro de salud estudiado. Se sugiere mejorar las áreas críticas identificadas y prestar especial atención a las dimensiones de seguridad y empatía para lograr una mejor calidad de atención y, por ende, una mayor satisfacción del usuario.

Otro de los estudios relevantes presentó como meta principal analizar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente externo de una institución de Salud ubicado en Charat en 2022. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo. La población estudiada constó de 100 usuarios del Centro de Salud en Charat, y se determinó que el nivel de percepción de la calidad de atención fue regular en un 75%, eficiente en un 17% y deficiente en un 8% (Aguilar, 2022).

Asimismo, se observó que la percepción de la satisfacción del servicio recibido por los clientes externos del Centro de Salud en Charat fue regular en un 69%, eficiente en un 20% y deficiente en un 11%. Se identificó una correspondencia significativa en las dimensiones de la calidad de atención y la bienestar del



paciente externo, especialmente en las áreas de tangibilidad (Rho de 0.288), capacidad de respuesta (Rho de 0.249) y empatía (Rho de 0.425). En conclusión, se confirma la existencia de una concordancia entre la eficiencia del servicio y la que existe una relación entre la calidad de atención y el bienestar del paciente externo, con una significancia de 0.001 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de p de 0.341.

Finalmente, el trabajo titulado "Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Patrona de Chota en 2021", tiene un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional. Para alcanzar los objetivos descritos en este proyecto se aplicó una encuesta SERVQUAL a 152 usuarios. Los resultados indican que 66 usuarios recibieron una atención de salud de muy buena calidad, en donde las dimensiones de calidad de atención técnica, humana y del entorno tuvieron una respuesta buena o muy buena, igual o superior al 66% (Medina & Magober, 2022).

De estos usuarios, 80 están satisfechos con la atención recibida. En cuanto a las dimensiones de satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, más del 60% de los usuarios respondieron estar satisfechos. En cuanto a las particularidades sociodemográficas de los pacientes, la mayoría tiene entre 18 y 43 años (88%), son mujeres (91%), tienen educación secundaria o superior (70%) y cuentan con SIS (99%). El primer lugar de atención fue por médico (34%), seguido por enfermera (27%) y obstetricia (23%). La relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios es positiva y fuerte, lo que indica que a mayor calidad de atención, mayor será la satisfacción del usuario (Somers es 0,728). En conclusión, a medida que aumentan las expectativas de calidad de atención, también aumenta la satisfacción del usuario.

## **Marco Referencial**

### **Calidad**

Existen diversos modelos para evaluar la eficacia del servicio, como los de Brady y Cronin, Gronroos, y Lewis y Boom. Este modelo utilizado en este trabajo se

basa en la escuela nórdica, liderada por Gronroos, quien divide la calidad en técnica y funcional, siendo esta última evaluada principalmente por la percepción de los usuarios (Ávila, 2016). Domínguez define calidad como la habilidad de un método para utilizar de forma íntegra y consecutiva en el tiempo, mientras que para Martínez es un tipo de trabajo y una forma de dirección mejorable.

La calidad depende del juicio del paciente, y la elección de criterios y dimensiones para definir la calidad influye en la evaluación de la atención médica (Álvarez, 2007). Además se añaden las dimensiones interpersonal, ambiental y social a la aptitud de los RR.HH y su ocurrencia en la salud (Boroto & Salas, 1999). También se describe la calidad total como la elevación de los resultados de la organización de forma integral (Aja, 2002). En cuanto al concepto de calidad, supone complejidad debido a diferentes variables que actúan en el asunto de cuidado a los pacientes, pero en este trabajo se enfoca en el trato entregado al paciente y su percepción del mismo.

### **Satisfacción del cliente**

La calidad de los servicios de salud se mide por la satisfacción de los usuarios, que se define como el grado en que se cumplen las expectativas de los usuarios en relación con el servicio recibido en un hospital o centro de salud. Cuando se evalúa el trabajo de calidad de una institución, es esencial analizar la apreciación de los clientes sobre los productos que ofrece. La satisfacción del usuario es un requerimiento esencial para mantenerse en la conciencia de los clientes, pues si el servicio es bueno este regresará y compartirá sus experiencias positivas a otras personas, lo que atrae nuevos clientes para la empresa, y olvida la competencia, lo que sitúa a la empresa en un lugar determinado en el mercado (Álvarez, 2007).

La satisfacción del cliente se puede definir por medio de la escala del estado de ánimo que deriva de contrastar el rendimiento observado de un producto o servicio con sus perspectivas. Las variables que definen la satisfacción del cliente son el rendimiento apreciado, las expectativas y los niveles de bienestar, como la inconformidad, satisfacción y agrado. La inconformidad tiene lugar cuando el ejercicio observado del servicio no cumple con los intereses del cliente,

mientras que la satisfacción ocurre cuando el producto funciona adecuadamente. El agrado sucede cuando se supera las expectativas (Ávila, 2016).

### **Calidad de atención**

La calidad de atención en el sector de la salud se describe a la disposición en que los servicios de atención médica satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes. Esto incluye aspectos como la accesibilidad, la eficacia, la seguridad, la eficiencia, la equidad, la empatía y la atención centrada en el paciente (Zafra-Tanaka, Veramendi-Espinoza, & Villa-Santiago, 2015).

La accesibilidad se refiere a la capacidad de los pacientes para obtener atención médica de manera oportuna y sin barreras financieras o geográficas. La eficacia se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica para mejorar la salud de los pacientes y lograr los resultados deseados. La seguridad se refiere a la capacidad de la atención para prevenir lesiones y errores médicos. La eficiencia se refiere a la capacidad del servicio para utilizar los recursos de manera efectiva y sin desperdicio. La equidad se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica para ofrecer atención a todos los pacientes, independientemente de su raza, género, edad, orientación sexual o estado socioeconómico (Gómez et al., 2012).

Por otro lado la empatía se refiere a la capacidad de los proveedores de atención médica para entender y responder a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes. La atención centrada en el paciente se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica para adaptar la atención a las necesidades y preferencias individuales de los pacientes (Suárez et al., 2019). En general, la calidad de atención en el sector de la salud es esencial para garantizar que los pacientes reciban atención médica segura, efectiva y satisfactoria.

### **Componentes**

Los componentes de la calidad de atención en el sector de la salud pueden variar según los marcos de referencia y los modelos teóricos utilizados (Larios, 2020). Sin embargo, algunos de los componentes más comunes incluyen:

- Accesibilidad: la capacidad de los pacientes para obtener atención médica sin barreras financieras, geográficas o culturales.
- Eficacia: la capacidad de los servicios de atención médica para lograr los resultados deseados, mejorar la salud de los pacientes y reducir los riesgos.
- Seguridad: la capacidad de los servicios de atención médica para prevenir lesiones, reducir los errores médicos y mejorar la gestión de riesgos.
- Eficiencia: la capacidad de los servicios de atención médica para utilizar los recursos de manera efectiva y reducir los costos.
- Equidad: la capacidad de los servicios de atención médica para brindar atención sin discriminación de género, raza, edad, orientación sexual o estatus socioeconómico.
- Empatía: la capacidad de los proveedores de atención médica para comprender y alegar a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes.
- Atención centrada en el paciente: la capacidad de los servicios de atención médica para adaptar la atención a las necesidades y preferencias individuales de los pacientes.
- Continuidad: la capacidad de los servicios de atención médica para proporcionar una atención coherente y coordinada a lo largo del tiempo y en diferentes entornos de atención.
- Información y educación: la capacidad de los servicios de atención médica para brindar información clara y comprensible sobre los tratamientos y los resultados esperados, y para involucrar a los pacientes en el proceso de toma de decisiones.

En conjunto, estos componentes pueden ayudar a garantizar que los pacientes reciban atención médica de alta calidad, segura y efectiva que satisfaga sus necesidades y expectativas.

## **Estrategias**

Existen diversas estrategias para mejorar la calidad de atención en el sector de la salud (Del Carmen, 2019). A continuación, se presentan algunas de las más comunes:

- Establecer y seguir estándares de calidad: los estándares de calidad son pautas que se utilizan para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica. Estos estándares pueden ser establecidos por agencias gubernamentales, organizaciones profesionales o grupos de pacientes y pueden centrarse en diferentes aspectos de la atención médica, como la seguridad, la eficacia, la eficiencia y la atención centrada en el paciente.
- Desarrollar sistemas de medición y seguimiento de la calidad: para mejorar la calidad de atención médica, es necesario medir y hacer seguimiento a los resultados y procesos de atención. Esto puede incluir la recopilación de datos sobre la satisfacción del paciente, la tasa de errores médicos, la efectividad de los tratamientos y la utilización de recursos. Los resultados se pueden utilizar para identificar áreas de mejora y monitorear el impacto de las iniciativas de mejora de la calidad.
- Capacitar y educar a los proveedores de atención médica: la capacitación y educación de los proveedores de atención médica es esencial para mejorar la calidad de atención. Esto puede incluir la educación sobre los estándares de calidad, las mejores prácticas de atención médica, la gestión de riesgos y la comunicación efectiva con los pacientes.
- Fomentar la colaboración y la coordinación entre los proveedores de atención médica: la coordinación y la colaboración entre los proveedores de atención médica pueden mejorar la continuidad de la atención, reducir los errores médicos y mejorar la eficiencia de los servicios de atención médica. Esto puede incluir la utilización de tecnología de la información y la comunicación, la implementación de protocolos de atención estandarizados y la promoción de la comunicación efectiva entre los proveedores de atención médica.

- Involucrar a los pacientes en la atención médica: la participación activa de los pacientes en su atención médica puede mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Esto puede incluir la educación de los pacientes sobre su enfermedad y opciones de tratamiento, la participación en la toma de decisiones de tratamiento y la retroalimentación sobre su experiencia de atención médica.

En general, la mejora de la calidad de atención médica requiere un enfoque integral que involucre a los proveedores de atención médica, los usuarios, los dirigentes de la organización e interesados.

A nivel público y privado, la sociedad mundial está adoptando formas de administración que sirven como directrices en los trabajos de optimización permanente de productos y servicios ofrecidos por los proveedores. Al adoptar estos modelos de gestión, las instituciones tienen la ocasión de instaurar perspectivas organizadas, establecidas y objetivas, que no se han desarrollado de forma empírica. Es importante que una vez que se tenga un modelo de gestión, se ponga en práctica, lo que permitirá decidir a favor del crecimiento de la organización. Las funciones administrativas, como la planeación, organización, dirección y control, deben enfocarse en administrar eficazmente en las tareas (Roman et al.,2009).

El Modelo Gerencial Deming introducido en 1951, el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM) hecho en 1992, el Modelo Malcolm Baldrige de 1987 y el Modelo Iberoamericano para la Excelencia, son algunos ejemplos de gestión. Además el Modelo Gerencial Deming se enfoca en el control estadístico, la resolución de problemas y la mejora continua, lo que son variables fundamentales al momento de evaluar la gestión empresarial (Nieto & Ros-McDonnell, 2006).

La utilización de un modelo de gestión de calidad se basa en disponer de un marco conceptual base, proporcionar objetivos y estándares iguales y generalizados, determinar una organización que se ajuste a las actividades de mejora y permitir la medición con criterios iguales a lo largo del tiempo. Esto permite descubrir el progreso y esto medible.

## **Procedimientos**

Los procedimientos son planes que establecen un método habitual para manejar actividades futuras y detallan la forma exacta en que ciertas actividades deben cumplirse. Estos consisten en describir detalladamente cada actividad en un proceso laboral para garantizar la disminución de errores y lograr una meta. Las instituciones están obligadas a cumplir instrucciones guiadas por modelos que son representaciones simplificadas de alguna parte de la realidad. Los procedimientos se vuelven más rigurosos en los niveles bajos para informar la labor de las labores y representar la institución de manera aplicada al ejecutar las tareas administrativas (Boland et al., 2007).

Los objetivos de los procedimientos como instrumento administrativo incluyen verificar el logro de las prácticas de trabajo, e impedir la pérdida de información por errores y minimizar los riesgos al ampliar la eficiencia y la sana administración de los recursos. Además, los procedimientos forman parte de un sistema que alcanza la organización, la planeación, los métodos, los recursos y la documentación necesaria para conseguir las metas, optimizar productos y servicios y verificar con las necesidades de los usuarios (Ramírez et al., 1998).

Por tanto, los directivos experimentan un aprendizaje al realizar el proyecto de la organización, y lo verdaderamente importante es la administración de acuerdo a la planificación. La gestión asentada en técnicas es un principio de la gestión de calidad que permite alcanzar resultados con mayor eficiencia al gestionar los procedimientos y patrimonios. Todo esto fue un gran aporte de la administración de calidad como un avance en su mejora (Boland et al., 2007).

## **Marco Legal**

La Constitución de la República (2008) establece en su Artículo 32 que la salud es un derecho que el Estado debe garantizar y que está interconectado con otros derechos como el agua, la alimentación, la educación, el deporte, el trabajo, la seguridad social y un ambiente sano, entre otros, que apoyan una vida plena. Esto implica que todos los ciudadanos ecuatorianos tienen derecho a la salud pública y que los centros de salud, subcentros y distritos deben asegurar el bienestar de sus pacientes. El gobierno debe asegurar el acceso permanente,

oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva, a través de leyes en la economía, sociedad, en la cultura, educación y ambiente, y la prestación de servicios de salud se regirá por principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (2015) tiene como objetivo establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud, el cual tiene como objetivo optimizar el nivel de salud y vida de la población y efectivizar el ejercicio del derecho a la salud. Este sistema está hecho por organismos públicos, privadas, autónomas y comunitarias, que se suman para dar marcha sobre una plataforma de principios, políticas, objetivos y reglas comunes.

Los principios del Sistema Nacional de Salud se basan en la equidad, la calidad y la eficiencia, lo que implica garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, salvaguardar a los ciudadanos y al ambiente de los peligros y deterioros, y generar contextos saludables para las personas.

El ministro es el responsable de normar, licenciar e inspeccionar el trabajo de los servidores de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos, comunitarios y de las compañías privadas de salud y medicina prepagada, y otorgar su autorización de trabajo. Además, regula y aprueba las tarifas de los servicios de salud y las de los planes y programas de las empresas de servicios de salud y medicina prepagada de conformidad con el reglamento que se emita para el efecto. Es obligación del MSP disponer con salas de emergencias, acoger a los pacientes en estado crítico, sin pedir pago, compromiso económico o trámite administrativo previo.

La normativa legal busca garantizar la vida de los ecuatorianos y conseguir las metas en todos los organismos que otorgan servicios de salud, mediante procesos de calidad y calidez.

## **Marco Conceptual**



**Accesibilidad:** Es proporcionar servicios , independientemente de su ubicación, ingresos o condición de salud. La accesibilidad incluye aspectos como la proximidad geográfica, la disponibilidad de servicios y la capacidad de pago.

**Atención:** La atención médica se refiere al conjunto de servicios y cuidados prestados por profesionales de la salud para mantener o mejorar la salud de los pacientes. La atención puede incluir diagnóstico, tratamiento, seguimiento y prevención de enfermedades.

**Calidad:** La calidad en el cuidado de la salud se refiere a la capacidad del sistema de salud para proporcionar servicios efectivos, seguros y centrados en el paciente. La calidad se puede medir de diversas maneras, como la mejora de los resultados de salud, la satisfacción del paciente y la eficiencia del sistema.

**Efectividad:** La efectividad se refiere a la capacidad de la atención médica para producir los efectos deseados en la salud del paciente. La efectividad se puede medir por la mejoría de la salud del paciente y la reducción de las complicaciones o recaídas.

**Equidad:** Es proporcionar atención médica justa e igualitaria a todas las personas, sin importar su origen étnico, género, ingresos u otras características. La equidad se relaciona con la accesibilidad y la eficacia.

**Seguridad:** Se refiere a la protección del paciente contra daños o lesiones que puedan ser causados por la atención médica. La seguridad se puede mejorar mediante la prevención de errores médicos, la reducción de infecciones asociadas a la atención médica y la promoción de prácticas seguras.

## **CAPITULO IV APLICACIÓN METODOLÓGICA**

### **Tipo de estudio**

En el presente estudio se realizó un análisis descriptivo de tipo transversal. Un estudio de tipo descriptivo de corte transversal consiste en un método estadístico que se utiliza para resumir y analizar datos recopilados en un momento

específico en el tiempo. Este tipo de análisis se concentra en la descripción de las características de una población o muestra en un momento determinado, sin considerar cambios o tendencias a lo largo del tiempo (Salinero, 2004).

El análisis descriptivo de tipo transversal se utiliza para obtener una imagen clara de la situación actual del centro de salud Saraguro en términos de calidad de atención a la población. Además, ayuda a proporcionar información estadística y numérica sobre las variables relevantes que están afectando la calidad de atención, como la disponibilidad de recursos, la capacitación del personal médico, la infraestructura, la satisfacción del paciente y los niveles de comunicación efectiva. El análisis descriptivo transversal contribuye al diseño de estrategias efectivas para reformar la calidad de atención a la población.

En el presente trabajo se empleó el enfoque de investigación cuantitativo que se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos, con el objetivo de describir, explicar y predecir el comportamiento y las relaciones entre variables y de esta manera poder medir la calidad de atención, además se utiliza para obtener resultados generalizables a partir de una muestra representativa de la población de estudio (Hernández & Mendoza, 2020).

En este caso, se utiliza un instrumento de la encuesta para recolectar datos cuantitativos acerca de la calidad de atención en el centro de salud, validado y probado en una población similar mediante una investigación realizada (Castellón, 2019).

El cuestionario está diseñado con preguntas específicas enfocadas en la calidad de atención y facilita recopilar datos cuantitativos, como: frecuencia de respuesta a preguntas específicas, la media de calificación para diferentes aspectos de la atención médica, la distribución de las respuestas según la edad, el género, la educación, entre otros.

El enfoque cuantitativo permite analizar los datos de la encuesta de manera sistemática y estadística, lo que permite obtener una visión precisa y objetiva de la calidad de atención en el centro de salud. Al comparar los resultados de la encuesta con estándares o benchmarks de calidad, se pueden identificar áreas de mejora y diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención. Además, al

utilizar el enfoque cuantitativo, los resultados pueden generalizarse a la población objetivo de la investigación, lo que aumenta la validez y confiabilidad de los hallazgos.

En el presente proyecto de investigación se utilizó la matriz del marco lógico como proceso de diagnóstico, ya que permitió determinar con facilidad los objetivos, componentes y actividades e identificar características que serán el soporte para el desarrollo de la propuesta de intervención.

**Tabla 2**

Matriz de Marco Lógico

	<b>RESUMEN NARRATIVO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>DE SUPUESTOS</b>
	Incrementar la confianza en el sistema de salud.  Matriz de Marco Lógico	Conocer las diversas causas de insatisfacción de los usuarios	Aplicación de encuesta online en el portal de MSP	N/A
	Facilidad para atraer y retener profesionales de la salud.	Número de contrataciones en el primer semestre del año	Lista de contrataciones otorgadas en el departamento de talento humano	N/A
<b>FIN</b>	Disminución de la morbimortalidad	Tasa de muertes por enfermedad en el primer semestre del año	Departamento de estadística del distrito de salud de Saraguro	N/A
	Satisfacción de los pacientes	Percepción de calidad de atención recibida	Mediante la encuesta	N/A

<b>PROPÓSITO</b>	Mejorar la calidad de atención a la población en centro de salud Saraguro	Nivel de satisfacción del pacientes	Aplicación de entrevistas	N/A
	Planificar la gestión de los recursos destinados a la calidad de atención a la población y de la infraestructura del centro de salud Saraguro	Número de contratos realizados a constructoras	Facturas otorgadas por el departamento financiero	N/A
<b>COMPONENTES</b>	Realizar actividades de capacitación al personal de salud que labora en el centro de salud Saraguro	Plan de capacitaciones al personal de salud	Matriz de datos	N/A
	Realizar un seguimiento para verificar la calidad de la atención en el centro de salud Saraguro	Supervisión por parte del analista distrital	Check list	N/A
	Diseñar un plan de comunicación efectiva entre el personal y los pacientes del centro de salud Saraguro	Sistema de seguimiento	Encuesta online	N/A
	Gestión de los recursos	Revisar contratación del personal de salud	Lista de contratos en talento humano	N/A
	Capacitación al personal de salud	Capacitación profesional al personal médico y de enfermería en habilidades y conocimientos para casos específicos y utilizar equipos médicos modernos	Registro de actividades diarias	N/A
<b>ACTIVIDADES</b>	Seguimiento para verificar la calidad de la atención	Monitoreo de actividades en atención	Revisiones de historias clínicas (PRASS)	N/A
	Comunicación efectiva	Establecer un cronograma de actividades educativas para la población	Revisión de informes técnicos	N/A

*Nota:* Se espera alcanzar una mejora significativa en la calidad de atención a la población en el centro de salud Saraguro.  
Elaboración propia

## Operacionalización de las variables

La variable dependiente es la calidad de atención de los pacientes pues esta es susceptible a ser modificada a través de las variables independientes como: Infraestructura, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

**Tabla 3**

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEF TEÓRICA	DEF OPERATIVA	INDICADOR	TIPO ESTADÍSTICO	ESCALA	DATO	INSTRUMENTO
Calidad de atención (Independiente)	Medida en que los servicios de atención médica satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes.	Número de atenciones diarias	Sistema PRASS	Cualitativo	Ordinal	De 1 a 5	Cuestionario de percepciones de un servicio de calidad
Infraestructura (Dependiente)	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarias para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.	Número de consultorios que cuentan con los equipos y materiales necesarios para una buena atención.	Informe técnico	Cualitativo	Ordinal	De 1 a 5	Cuestionario de percepciones de un servicio de calidad
Confiabilidad (Dependiente)	Posibilidad de que un equipo, sistema o máquina realice su función de acuerdo a las condiciones de operación.	Horarios programados y agendamiento de citas.	Sistema PUYU	Cualitativo	Ordinal	De 1 a 5	Cuestionario de percepciones de un servicio de calidad
Capacidad de respuesta (Dependiente)	Acción tomada en base al conocimiento y habilidades desarrolladas para potenciar la organización.	Capacidad de agilidad para realizar diversos tipos de exámenes (rayos X, laboratorio, etc)	Encuesta online MSP	Cualitativo	Ordinal	De 1 a 5	Cuestionario de percepciones de un servicio de calidad
Seguridad (Dependiente)	Ausencia de daños prevenibles a un paciente durante el proceso de atención sanitaria.	Nivel de confianza y seguridad por parte del personal médico.	Entrevista	Cualitativo	Ordinal	De 1 a 5	Cuestionario de percepciones de un servicio de calidad
Empatía (Dependiente)	Capacidad de entender las emociones de los pacientes, así como sus perspectivas y experiencias.	Niveles de amabilidad, respeto y paciencia.	Encuesta online MSP	Cualitativo	Ordinal	De 1 a 5	Cuestionario de percepciones de un servicio de calidad

Elaboración propia

## **Universo y Muestra**

El Centro de Salud Saraguro es un área de estudio situada en la provincia de Loja, en la región sur del Ecuador. Este centro de salud se encuentra ubicado en la ciudad de Saraguro, en la parroquia Saraguro del cantón Saraguro. La zona de estudio abarca una extensión geográfica que incluye tanto la ciudad como sus alrededores.

El Centro de Salud Saraguro es una institución de salud pública que ofrece servicios médicos y de atención primaria a la población local y a los residentes de áreas cercanas. Entre los servicios que ofrece el centro de salud se encuentran consultas médicas, urgencias, programas de prevención y control de enfermedades, programas de atención a la salud materno-infantil, entre otros.

El área de estudio también cuenta con una serie de características socioeconómicas y demográficas que influyen en la salud de la población local. Por ejemplo, la población de Saraguro está compuesta en su mayoría por comunidades indígenas, quienes mantienen una rica cultura y tradiciones propias. Además, la economía local se basa principalmente en la agricultura y la ganadería, lo que también puede afectar la salud de la población en términos de acceso a alimentos y condiciones de vida.

Las muestras no probabilísticas pueden ser útiles en algunas situaciones, como en estudios exploratorios o en casos en los que no es posible obtener una muestra probabilística adecuada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020). Sin embargo, es importante tener en cuenta las limitaciones de este tipo de muestra y los posibles sesgos que pueden surgir. Comúnmente, en el día a día este centro de salud recibe alrededor de 45 pacientes entre Medicina General, Obstetricia, Medicina Familiar y Odontología.

Para la investigación se seleccionó la muestra de 50 pacientes que asisten a la institución, hombres y mujeres, a partir de los 18 años de edad, mestizos e indígenas que viven en la ciudad de Saraguro, en los meses de marzo a mayo de 2023, no se tomaron en cuenta a pacientes de otra nacionalidad, personas

que pertenecen a otras comunidades o parroquias y a usuarios con capacidades físicas e intelectuales especiales.

Se empleó el método de muestreo no probabilístico. Una vez seleccionada la muestra, se procedió a aplicar la encuesta a los pacientes seleccionados, además se les proporcionó un consentimiento informado. En este punto fue importante asegurarse de que las respuestas fueran voluntarias y que se respete la privacidad y confidencialidad de los pacientes.

### **Instrumento de Investigación**

Una encuesta es un método de investigación que se utiliza para resumir información acerca de un contenido, mediante la realización de preguntas a un conjunto de personas que forman parte de una población o muestra (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Por otro lado, se tiene de instrumento el cuestionario, el mismo que consiste en un grupo de preguntas estructuradas y predefinidas que se utilizan para recopilar información de manera sistemática y estandarizada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Como técnica de investigación se empleó la encuesta con la meta de detectar los principales inconvenientes en la calidad de la atención en los pacientes que acuden al centro de salud de Saraguro. Así mismo, se utilizó como instrumento el cuestionario extraído del estudio de (Castellón, 2019) porque en primer lugar, ahorra tiempo y recursos en el diseño y desarrollo de un nuevo cuestionario, porque este ya ha sido validado y probado en una población similar. Esto también puede aumentar la comparabilidad de los resultados entre estudios similares y facilitar la combinación de datos para el análisis.

El cuestionario está compuesto por 22 preguntas de las cuales se mide la percepción en la infraestructura, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. No existen respuestas correctas e incorrectas, solo interesa obtener un número que refleje, lo que piensa el paciente respecto a la calidad del servicio. Siendo 5 (Totalmente de acuerdo), 4 (En acuerdo), 3 (Indiferente), 2 (Desacuerdo) y 1 (Totalmente en desacuerdo) (Anexo 3)

## Obtención y Análisis de la información

En primer lugar, se elaboró la encuesta, definiendo las preguntas que se quieren hacer a los pacientes. En este punto, para la selección del cuestionario fue importante que las preguntas fuesen claras y precisas, y que abordaran los temas de interés relacionados con la salud de los pacientes.

Por otro lado, una vez recopiladas las respuestas de la encuesta, se procedieron a tabular y analizar los datos en el programa Microsoft Excel. Finalmente, se interpretaron los resultados obtenidos de la encuesta, y se elaboró un informe detallado que incluye las conclusiones y recomendaciones relevantes.

Se trabajó con el software Microsoft Excel para toda la recopilación de datos, los mismos que serán presentados posteriormente.

## Resultados

Con el objetivo de verificar la calidad del servicio al cliente, se aplicó la encuesta que arrojó los siguientes resultados con respecto a los estándares de calidad, seguridad y eficacia. En primer lugar se obtuvieron las percepciones de la dimensión infraestructura:

**Tabla 4**

Dimensión de Infraestructura

Indicadores	Respuestas	Promedio	Porcentaje
Visualmente atractivo	3,21	3,60	72,1%
Orientación	4,42		
Aspecto moderno	3,12		
Buena presencia	3,67		

*Nota:* se recomendaría trabajar en mejorar el aspecto moderno y la presencia para ofrecer una experiencia más satisfactoria a los usuarios. Elaboración propia

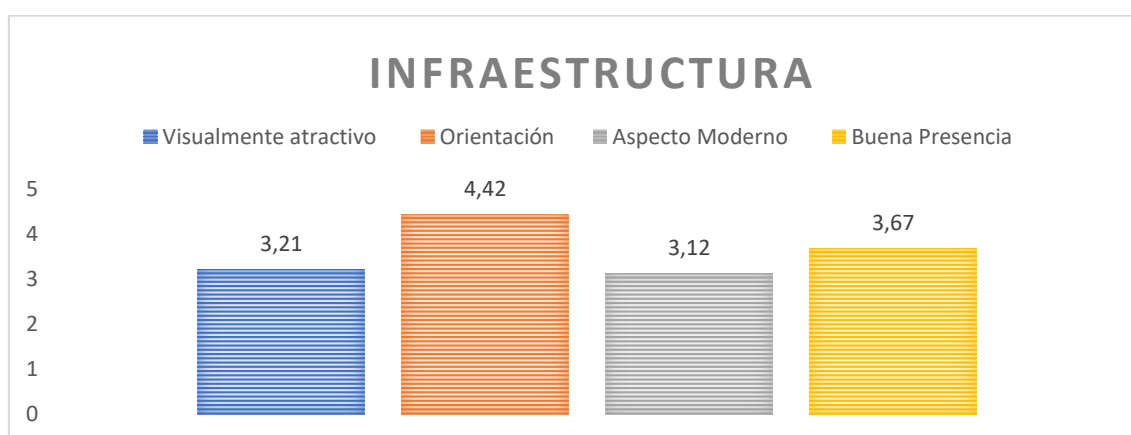
En la Dimensión de Infraestructura, el puntaje promedio obtenido es de 3,60, lo que indica que los pacientes no perciben que la infraestructura del centro de salud sea atractiva visualmente. Podría ser recomendable realizar algunas mejoras en la decoración o la iluminación para mejorar la percepción de los pacientes.



Por otro lado, los resultados indican que los pacientes perciben que el centro de salud está bien orientado y les resulta fácil moverse por el mismo. Este es un aspecto positivo que contribuye a una mejor experiencia de atención al cliente. En cambio, los pacientes no perciben que el centro de salud tenga una apariencia particularmente moderna. Por lo que sería recomendable realizar algunas actualizaciones en la infraestructura para mejorar la percepción de los pacientes.

**Figura 2**

Dimensión infraestructura



*Nota:* se recomendaría trabajar en mejorar el aspecto moderno y la presencia para ofrecer una experiencia más satisfactoria a los usuarios. Elaboración propia

Finalmente, el puntaje promedio muestra que los usuarios perciben del centro de salud una presencia aceptable. Sin embargo, aún hay margen de mejora en este aspecto, especialmente si se busca mejorar la percepción general de los pacientes sobre la calidad de la atención al cliente.

**Tabla 5**

Dimensión Confiabilidad

Indicadores	Respuestas	Promedio	Porcentaje
Orienta sobre pasos	3,94	4,17	83,5%
Consulta en horario programado	3,82		
Respeto de programación	3,99		
Expediente disponible	4,51		
Citas disponibles y fáciles	4,63		

*Nota:* se recomendaría trabajar en mejorar la consulta en horario programado para brindar un mejor servicio a los usuarios. Elaboración propia

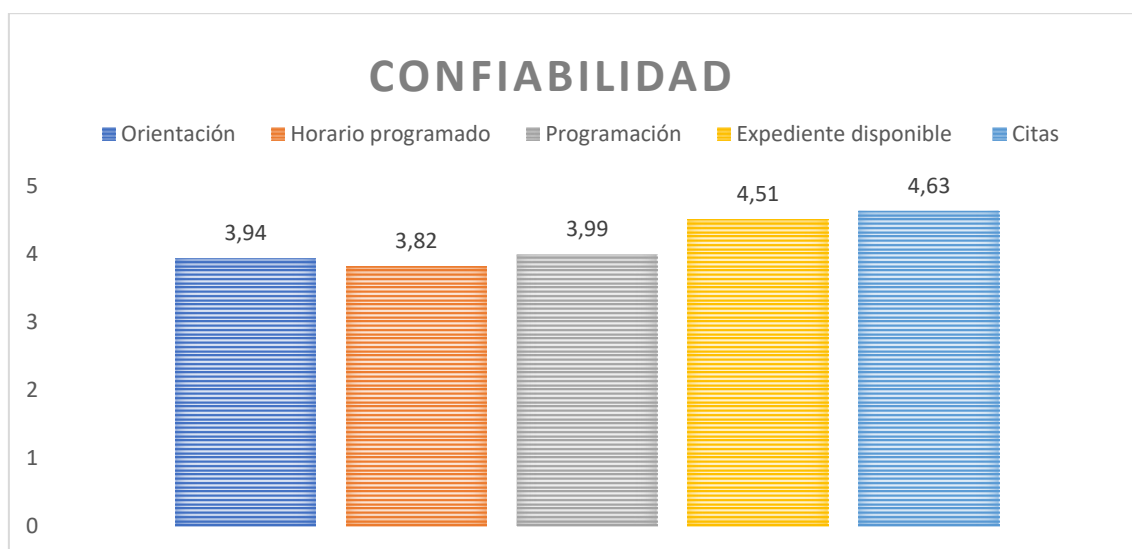
Los pacientes evaluaron positivamente los indicadores de expediente disponible (4,51) y citas disponibles y fáciles (4,63), lo que indica que perciben que el centro

de salud cuenta con un sistema eficiente para la gestión de expedientes y citas, lo que les permite tener acceso fácil y oportuno a la atención médica.

Sin embargo, los indicadores de orientación sobre pasos (3,94), consulta en horario programado (3,82) y respeto de programación (3,99) obtuvieron calificaciones más bajas. Estos resultados sugieren que se presentan inquietudes en cuanto a la orientación y seguimiento de los procesos de atención en el centro de salud, así como respecto al cumplimiento del horario programado y la puntualidad en las consultas.

**Figura 3**

Confiabilidad



*Nota:* se recomendaría trabajar en mejorar la consulta en horario programado para brindar un mejor servicio a los usuarios. Elaboración propia

En general, los resultados indican que la confiabilidad de la atención al cliente en el Centro de Salud de Saraguro es percibida de manera mixta por los pacientes. Si bien existen áreas que se consideran altamente confiables, como la gestión de expedientes y citas, hay otras áreas que requieren mayor atención para perfeccionar el bienestar, como el respeto a los horarios y la orientación sobre los procesos de atención. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de mejora en la atención al cliente en el centro de salud y para implementar estrategias para mejorar la confiabilidad de la atención médica.

**Tabla 6**

Dimensión capacidad de respuesta

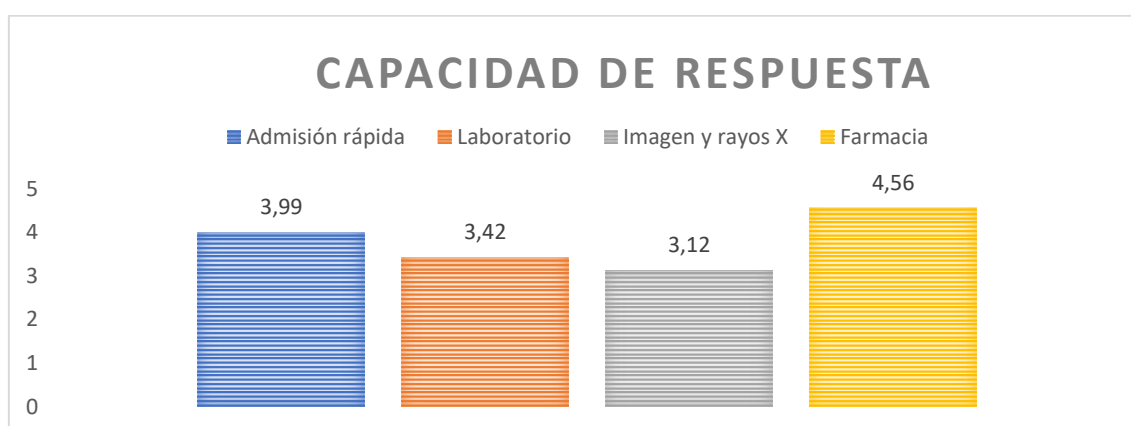
Indicadores	Respuestas	Promedio	Porcentaje
Atención en admisión rápida	3,99	3,77	75,4%
Resultados de exámenes de laboratorio	3,42		
Resultados de exámenes con imagen y Rayos X	3,12		
Atención en farmacia rápida	4,56		

*Nota:* se recomendaría mejorar los tiempos de entrega de los resultados de los exámenes de laboratorio y de los exámenes con imagen y Rayos X para brindar una experiencia más satisfactoria a los usuarios. Elaboración propia

Los pacientes evaluaron positivamente el indicador de atención en farmacia (4,56), lo que indica que los pacientes perciben que la atención farmacéutica es veloz y eficaz. Sin embargo, los indicadores de muestras de laboratorio (3,42), estudios de imagen y Rayos X (3,12) y atención en admisión (3,99) obtuvieron calificaciones más bajas. Estos resultados sugieren que los pacientes tienen inquietudes en cuanto a la rapidez en la realización de estudios y pruebas diagnósticas, así como respecto a la atención en admisión. Cabe destacar que el centro de salud no cuenta con un laboratorio propio para exámenes, ni con Rayos X, este servicio es realizado por hospital, los cuales muchas de las veces tardan en llegar los resultados y algunos pacientes se realizan estas pruebas en otras instituciones.

**Figura 4**

Capacidad de respuesta



*Nota:* se recomendaría mejorar los tiempos de entrega de los resultados de los exámenes de laboratorio y de los exámenes con imagen y Rayos X para brindar una experiencia más satisfactoria a los usuarios. Elaboración propia

En general, los resultados indican que la capacidad de respuesta de la atención al paciente en la institución es percibida de manera mixta por los pacientes. Si bien existe una percepción positiva en cuanto a la atención farmacéutica, hay otras áreas que requieren mayor atención para corregir la satisfacción, como la rapidez en la realización de pruebas diagnósticas y la atención en admisión. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de avance en la atención al cliente en el centro de salud y para implementar estrategias para mejorar la capacidad de respuesta de la atención médica.

**Tabla 7**

**Seguridad**

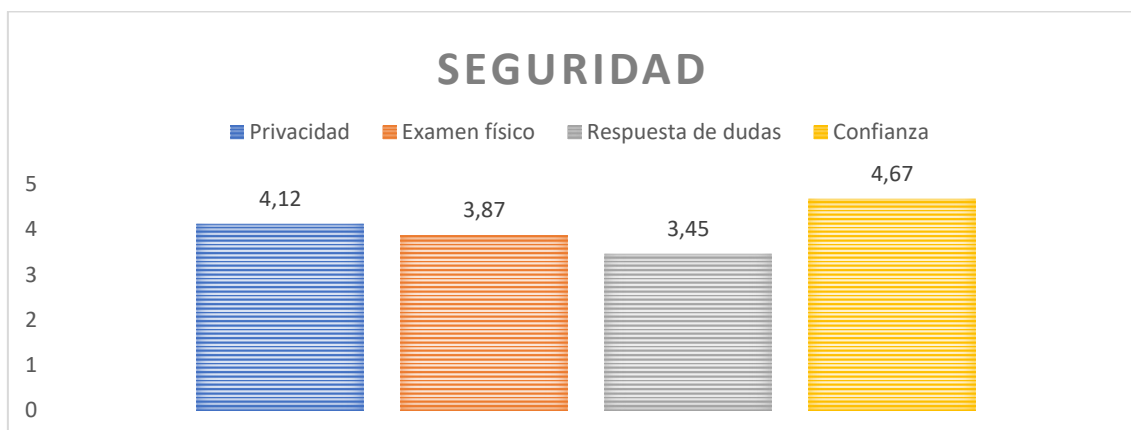
<b>Indicadores</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Promedio</b>	<b>Porcentaje</b>
Respeto de privacidad	4,12	4,02	80,5%
Examen físico completo	3,87		
Tiempo para contestar dudas	3,45		
Inspira confianza	4,67		

*Nota:* se recomendaría mejorar el examen físico completo y asegurarse de brindar suficiente tiempo para contestar las dudas de los pacientes, para así mejorar su experiencia y satisfacción. Elaboración propia

Los pacientes evaluaron positivamente el indicador de inspirar confianza (4,67), lo que muestra que los usuarios perciben que los profesionales del centro de salud les brinda atención de calidad y se sienten seguros en cuanto a la atención recibida. Por otro lado, los indicadores de respeto de privacidad (4,12) y examen físico completo (3,87) obtuvieron calificaciones moderadas, lo que sugiere que los pacientes tienen algunas inquietudes en cuanto al respeto de la privacidad y a la realización de exámenes físicos completos. El indicador de tiempo para contestar dudas (3,45) obtuvo la calificación más baja, lo que indica que los pacientes perciben que la atención médica no es eficiente en cuanto al tiempo de respuesta para atender sus inquietudes y dudas.

**Figura 5**

**Seguridad**



*Nota:* se recomendaría mejorar el examen físico completo y asegurarse de brindar suficiente tiempo para contestar las dudas de los pacientes, para así mejorar su experiencia y satisfacción. Elaboración propia

En resumen, los resultados indican que la seguridad en la atención al paciente es percibida de manera positiva en términos de inspirar confianza y respeto de privacidad, pero existen oportunidades de mejora en cuanto a la eficiencia en el tiempo de respuesta para atender inquietudes y dudas, así como en la ejecución de análisis físicos completos. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de mejora en la atención al paciente en el centro de salud y para implementar estrategias para mejorar la seguridad de la atención médica.

**Tabla 8**

**Empatía**

Indicadores	Respuestas	Promedio	Porcentaje
Trato amable, respeto	4,21	4,02	80,5%
Interés por solución de queja	3,98		
Explica fácil el problema	3,93		
Explica fácil el tratamiento	4,12		
Explica el procedimiento a realizar	3,89		

*Nota:* se recomendaría mejorar el interés por la solución de quejas y asegurarse de brindar explicaciones claras y comprensibles sobre el problema, el tratamiento y los procedimientos a realizar, para así mejorar la experiencia de los pacientes. Elaboración propia

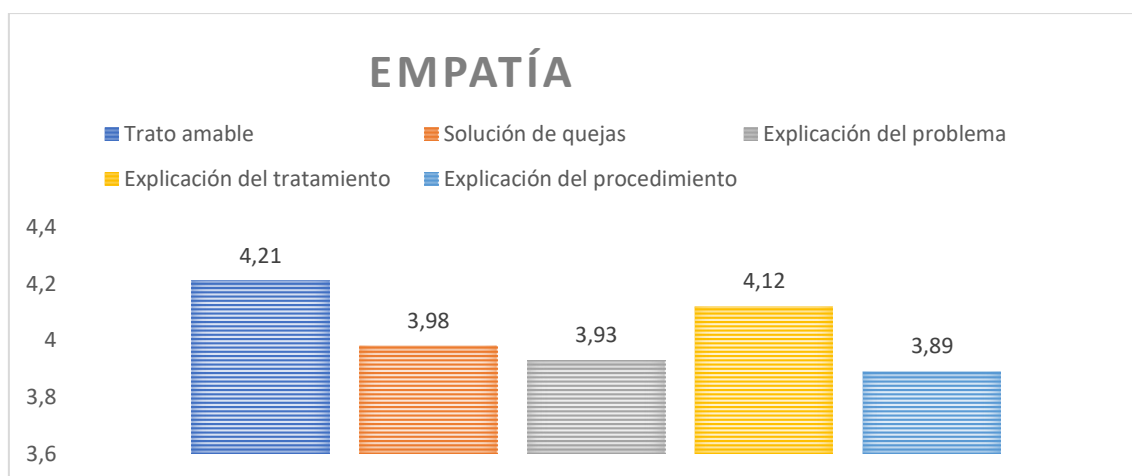
El indicador de trato amable y respeto (4,21) obtuvo una calificación alta, lo que sugiere que los usuarios perciben que los profesionales del centro de salud los trata con amabilidad y respeto.

Sin embargo, los indicadores de interés por la solución de quejas (3,98), explicación fácil del problema (3,93) y explicación fácil del procedimiento a realizar (3,89) obtuvieron calificaciones moderadas, lo que indica que los pacientes pueden sentir que no se les escucha o no se les explica de manera clara la información que necesitan para comprender su situación médica.

El indicador de explicación fácil del tratamiento (4,12) obtuvo una calificación alta, lo que sugiere que los usuarios perciben que los profesionales del centro de salud les brinda información clara y fácil de entender sobre los tratamientos necesarios para su situación médica.

**Figura 6**

Empatía



*Nota:* se recomendaría mejorar el interés por la solución de quejas y asegurarse de brindar explicaciones claras y comprensibles sobre el problema, el tratamiento y los procedimientos a realizar, para así mejorar la experiencia de los pacientes. Elaboración propia

En general, los resultados indican que la empatía en la atención al cliente en el Centro de Salud de Saraguro es percibida de manera positiva en términos de trato amable y respeto, y en la explicación fácil del tratamiento. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en cuanto al interés por la solución de quejas, y en la explicación fácil del problema y del procedimiento a realizar. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas de mejora en la atención al

cliente en el centro de salud y para implementar destrezas para optimizar la empatía en la atención médica.

## **Discusión**

Los resultados sugieren que la percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención en el centro de salud es regular, ya que los pacientes expresaron insatisfacción debido a largos tiempos de espera, falta de atención personalizada y dificultades en la comunicación con el personal médico.

En cuanto a la dimensión de Infraestructura, los pacientes tienen una percepción mixta de la misma, destacando positivamente la orientación y accesibilidad, pero con áreas de mejora en el aspecto visual y modernización de la infraestructura.

En el ámbito de Confiabilidad, los resultados sugieren que los profesionales de la institución cumplen los horarios y programas establecidos, y que el expediente médico está disponible para los pacientes. Sin embargo, existe oportunidad de mejora en la orientación sobre los pasos a seguir y en el respeto de la programación.

Dentro del punto de Capacidad de Respuesta, los resultados indican que la atención en farmacia es oportuna, pero existe inconformidad en la rapidez de los resultados de laboratorio y en la atención en admisión.

Por otra parte, en la esfera de Seguridad, los resultados sugieren que los pacientes perciben que su privacidad es respetada y que el personal del centro de salud les brinda seguridad y confianza. Sin embargo, existe oportunidad de mejora en el tiempo para contestar dudas y en la realización de un examen físico completo.

Por último, en la dimensión de Empatía, los resultados indican que los pacientes perciben que el personal del centro de salud los trata con amabilidad y respeto, y les brinda información clara y fácil de entender sobre los tratamientos necesarios. Sin embargo, existe oportunidad de mejora en el interés por la solución de quejas, y en la explicación fácil del problema y del procedimiento a realizar.

En general, estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas que permitan generar estrategias para mejorar la calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud de Saraguro en el año 2023.

Para realizar una discusión con los antecedentes de investigación proporcionados, se compara con otros estudios similares, referente a: Infraestructura, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En un estudio realizado en Milagro se evaluó la calidad de atención del Centro de Salud CAI III observando que era regular, debido a la falta de infraestructura adecuada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020). Con respecto a la confiabilidad, se encontró que hubo problemas con la información proporcionada por el personal de salud y la falta de cumplimiento de los protocolos. En cuanto a la capacidad de respuesta, se identificaron tiempos de espera prolongados para recibir atención. Dentro de la dimensión seguridad, no se proporcionaron resultados específicos y en la empatía, se identificaron problemas para comunicarse tanto de médicos, enfermeras y pacientes.

También se encontró una relación positiva entre las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario (Larios, 2020). En la dimensión confiabilidad, se encontró que la información proporcionada por el personal de salud fue clara y precisa; en la capacidad de respuesta, se identificaron tiempos de espera cortos para recibir atención. En cuanto a la seguridad, se encontró que el personal de salud cumplió con los protocolos de seguridad establecidos. Finalmente, en la empatía, se concluyó que el personal de salud fue amable y respetuoso con los usuarios.

En otra investigación se encontró que solo el 8,5% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos con la calidad de atención que recibieron y se identificaron áreas críticas donde esta fue insuficiente. En cuanto a la confiabilidad, se detectaron problemas con la información proporcionada por el personal de salud y la falta de cumplimiento de los protocolos. En el ámbito de la capacidad de respuesta, se identificaron tiempos de espera prolongados para recibir atención. De igual manera, en el área de la seguridad, se mencionaron problemas con la limpieza y desinfección del centro de salud. Con respecto a la empatía, se



identificaron problemas de comunicación entre el personal de salud y los usuarios (Gerónimo et al. 2022).

En un centro de salud específico se evaluó el nivel de percepción de la calidad de atención y se encontró que el 75% de los usuarios encuestados percibió la calidad de atención como regular, y que el 17% percibió la calidad de atención como eficiente y el 8% la percibió como deficiente. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios perciben la calidad de atención como regular, hay un margen de mejora para garantizar una atención más eficiente y satisfactoria para los usuarios del centro de salud (Aguilar, 2022).

Por lo tanto, se debe mencionar que la hipótesis planteada de esta investigación se cumple, ya que los resultados obtenidos confirman la deficiencia en la calidad de atención del Centro de Salud Saraguro, estudios similares mencionan una problemática similar en cuanto al número insuficiente de consultorios, descuido en el cuidado de espacios verdes, deterioro de la fachada, entre otros, pues todo aquello tiene un impacto directo en la experiencia, percepción y calidad del servicio sanitario, pues la infraestructura sufre un deterioro progresivo que requiere un mantenimiento constante, para así, incrementar el nivel de calidad de la institución y la satisfacción del paciente (Navas & Ulloa, 2013).

## **PROPUESTA**

### **Propuesta para mejorar la calidad de atención a la población en el Centro de Salud Saraguro en el año 2023**

#### **Introducción**

La calidad de la atención al paciente en la salud es un tema crítico que ha ganado cada vez más importancia en la actualidad. Se refiere a la forma en que se brinda atención médica a los pacientes y cómo se interactúa con ellos durante todo el proceso. En otras palabras, se trata de la calidad de la experiencia del paciente en su interacción con los servicios de salud.

La calidad de la atención al cliente en la salud es vital ya que puede afectar significativamente la salud y el bienestar de los pacientes. Cuando se brinda una atención de calidad, se pueden prevenir errores médicos, se promueve una

mejor comunicación entre los pacientes y el personal médico y se mejora la eficiencia del sistema de salud en general. Por otro lado, cuando la calidad de la atención al cliente en la salud es deficiente, los pacientes pueden experimentar frustración, confusión, o incluso recibir un tratamiento incorrecto. La atención médica inadecuada también puede provocar una pérdida de confianza en el sistema de salud y puede disminuir la satisfacción del paciente.

En general, la calidad de la atención al cliente es fundamental para la prestación de servicios efectivos y satisfactorios para los pacientes. Por lo tanto, es esencial que los proveedores de servicios de salud se centren en mejorar la calidad de la atención que brindan a sus pacientes para garantizar una atención médica efectiva y satisfactoria.

Esta propuesta tiene como objetivo mejorar la calidad de atención a la población en el centro de salud Saraguro mediante la implementación de diversas estrategias. El proyecto se enfoca en incrementar la confianza en el sistema de salud, atraer y retener profesionales de la salud, disminuir la morbimortalidad y aumentar la satisfacción de los pacientes. Para lograr esto, se planificará la gestión de los recursos destinados a la calidad de atención a la población y se realizarán actividades de capacitación al personal de salud que labora en el centro de salud Saraguro.

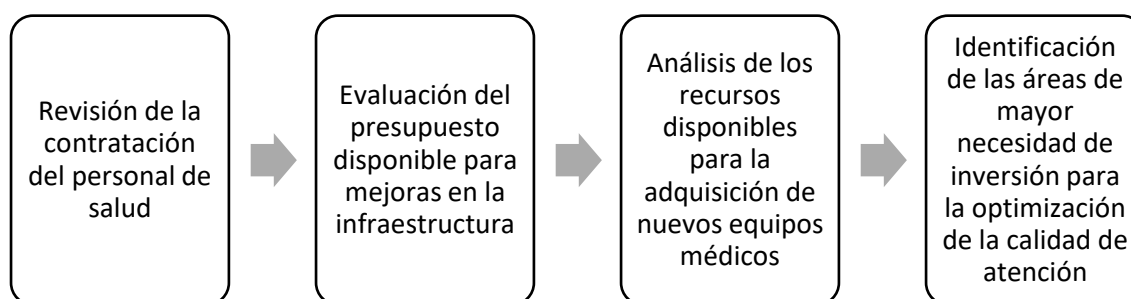
Además, se llevará a cabo un seguimiento para verificar la calidad de la atención y se diseñará un plan de comunicación efectiva entre los profesionales y pacientes del centro de salud Saraguro. Las actividades específicas incluyen la revisión de la contratación del personal de salud, la redistribución de los horarios, la reorganización de la infraestructura del centro de salud, la capacitación profesional del personal médico, la realización de encuestas a los pacientes, la revisión de historias clínicas, evaluación de indicadores de salud, y planificación de campañas informativas y educación sobre temas de salud. Todo esto ayudará a corregir la calidad de atención a la población y a promover una atención médica más efectiva y satisfactoria para todos los pacientes.

## Plan de actividades

A continuación se plantean las actividades para el componente de Gestión de los recursos destinados a la calidad de atención a la población e infraestructura.

### Figura 7

Actividades para la gestión de recursos

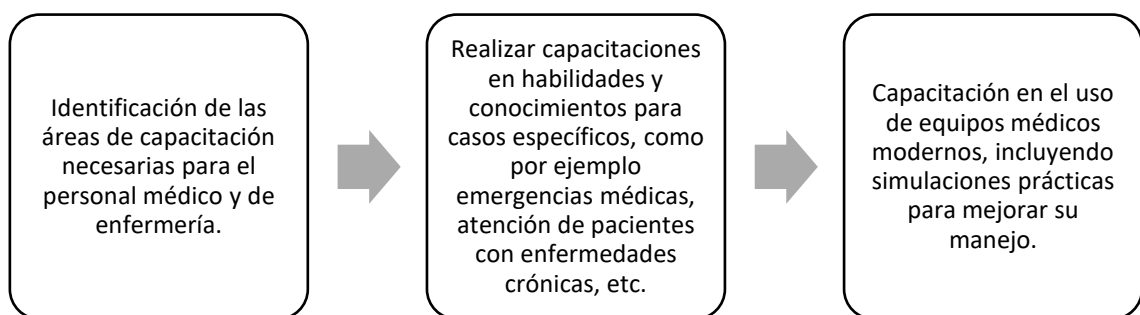


*Nota:* Las actividades para la gestión de recursos son esenciales para asegurar la eficiencia y sostenibilidad del centro de salud. Elaboración propia

Por otro lado, para realizar actividades de capacitación al personal de salud que labora en el centro de salud Saraguro, se propone:

### Figura 8

Actividades de capacitación al personal



*Nota:* Estas actividades de capacitación al personal son fundamentales para mejorar la calidad de la atención médica, mantenerse actualizado con los avances en el campo de la salud y fomentar un ambiente de trabajo enriquecedor y colaborativo en el centro de salud. Elaboración propia.

Los temas a tratar en las capacitaciones específicamente son:

### Tabla 9

Temas de las capacitaciones

Temas	Especificaciones	Responsable	Lugar	Material	Evaluación
Atención de emergencias médicas	Manejo de situaciones críticas, como por ejemplo, la atención de paros cardiorrespiratorios, accidentes cerebrovasculares, entre otros.	Dra. Lucía Carrillo – Médico Internista del HBS	Auditorio del HBS.	Manuales de protocolos de emergencia	Cuestionario  <b>Fecha</b> 21 Abril – 29 Sept 2023
Atención a pacientes con enfermedades crónicas:	Atención y seguimiento de pacientes con enfermedades crónicas, como por ejemplo, diabetes, hipertensión arterial, enfermedades respiratorias, entre otros.	Dra. Norma Espinoza – Médico Familiar del CSS	Sala de reuniones del CSS	Protocolo de manejo de enfermedades crónicas	Evaluación práctica  <b>Fecha</b> 25 Abril – 29 Sept 2023
Uso de equipos médicos modernos:	Manejo de tecnologías médicas, como por ejemplo, equipos de diagnóstico, monitores de signos vitales, entre otros.	Dr. Guido Crespo – Médico ECU 911	Sala de reuniones del CSS	Manuales de operación de equipos médicos	Evaluación práctica  <b>Fecha</b> 28 Abril – 29 Sept 2023
Comunicación efectiva con los pacientes:	Habilidades de comunicación y empatía para mejorar la atención al paciente y establecer relaciones más cercanas y eficaces.	Lic. Paola Acaro-Enfermera	Sala de reuniones del CSS	Power Point sobre habilidades de comunicación	Evaluación práctica  <b>Fecha</b> 05 Mayo – 26 Noviembre 2023
Actualización en protocolos y prácticas médicas:	Últimas actualizaciones en los protocolos de atención médica y prácticas médicas para garantizar una atención actualizada y de calidad.	Dr. Jose Miranda- Anestesiólogo HBS	Auditorio de HBS	Power Point con actualizaciones de los protocolos	Estudio de caso  <b>Fecha</b> 5 Mayo – 27 Octubre 2023

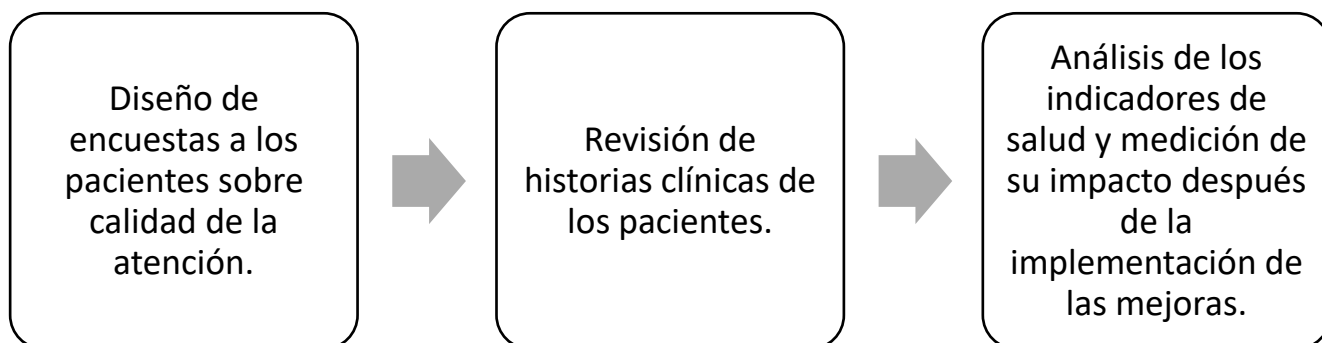
Prevención y control de infecciones:	Medidas de prevención y control de infecciones, con la meta de minimizar la transmisión de enfermedades infecciosas y asegurar un ambiente seguro para los pacientes y el personal médico.	Lic. Carmen Chalán – Analista Distral de Epidemiología	Sala de reuniones	Power Point con protocolo de limpieza y desinfección de equipos y protección del personal	Cuestionario <b>Fecha</b> 05 Mayo – 27 Octubre 2023
Salud mental y emocional:	Manejo de situaciones de estrés y enfoques de atención integral que incluyan la salud mental y emocional del paciente.	Psic. Yadira Castillo – Salud Mental Distral	Sala de reuniones	Folleto e infografía	Evaluación de desempeño en roles simulados  <b>Fecha</b> 05 Mayo – 26 Mayo 2023

*Nota:* Estos temas de capacitación ayudarán a fortalecer las habilidades y conocimientos del personal médico, permitiéndoles brindar una atención de calidad y mantenerse actualizados en las mejores prácticas médicas. Elaboración propia.

Así mismo, en cuanto al componente de realizar un seguimiento para verificar la calidad de la atención en el centro de salud Saraguro, se plantea:

### Figura 9

Actividades para el seguimiento

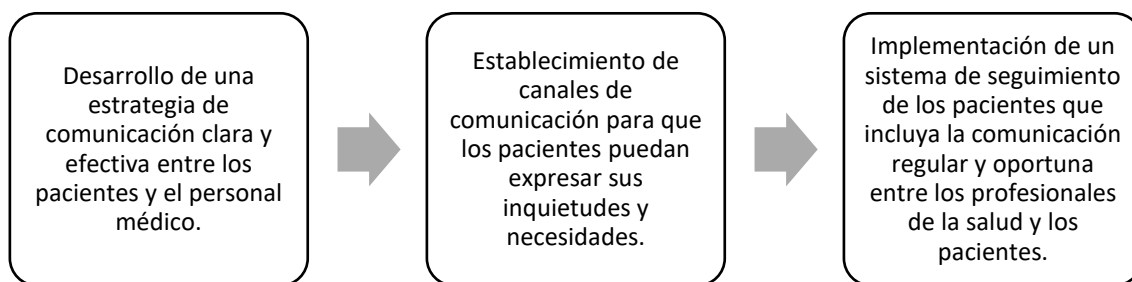


*Nota:* Estas actividades de seguimiento de pacientes son fundamentales para monitorear y evaluar su progreso, proporcionar la atención médica necesaria y garantizar una continuidad de cuidados adecuada. Elaboración propia.

Por su parte, para el ámbito de diseñar un plan de comunicación efectiva de los profesionales y los pacientes, se propone:

### Figura 10

## Actividades para el plan de comunicación efectiva



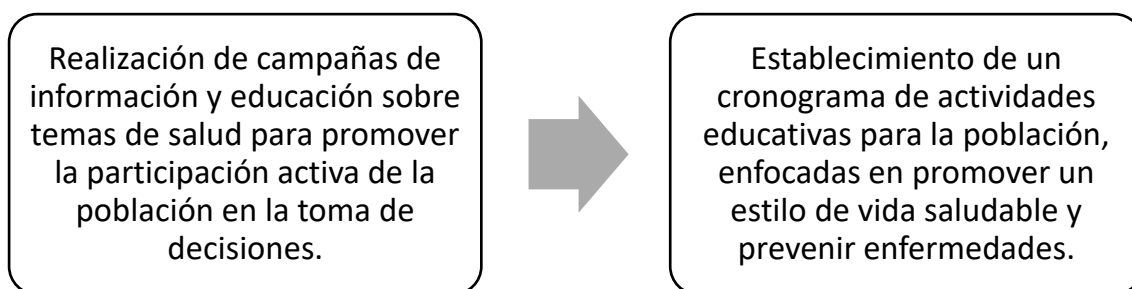
*Nota:* Estas actividades ayudarán a mejorar la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, promoviendo una relación más sólida, una comprensión mutua y una atención médica de mayor calidad. Elaboración propia.

Adicional a todo esto, se deben proponer unas actividades extras como son:

### Figura 11

Actividades

extras



*Nota:* Al empoderar a la comunidad con información y educación, se puede lograr un cambio positivo de la salud de los pacientes. Elaboración propia.

En primer lugar, la infraestructura del centro de salud presenta algunas deficiencias que afectan la comodidad y seguridad de los pacientes. Por este motivo, se ha solicitado al Ministerio de Finanzas que se destinen recursos para la reparación y mantenimiento de la infraestructura del centro de salud.

En segundo lugar, se ha observado que el personal médico y de enfermería no está siempre disponible en el centro de salud, debido a que son reubicados a otros puestos, como hospitales y áreas administrativas o tienen asignadas otras funciones que ocupan el tiempo de su trabajo operativo. Esta situación ha generado dificultades para brindar una atención médica continua y adecuada a los pacientes que requieren atención regular.

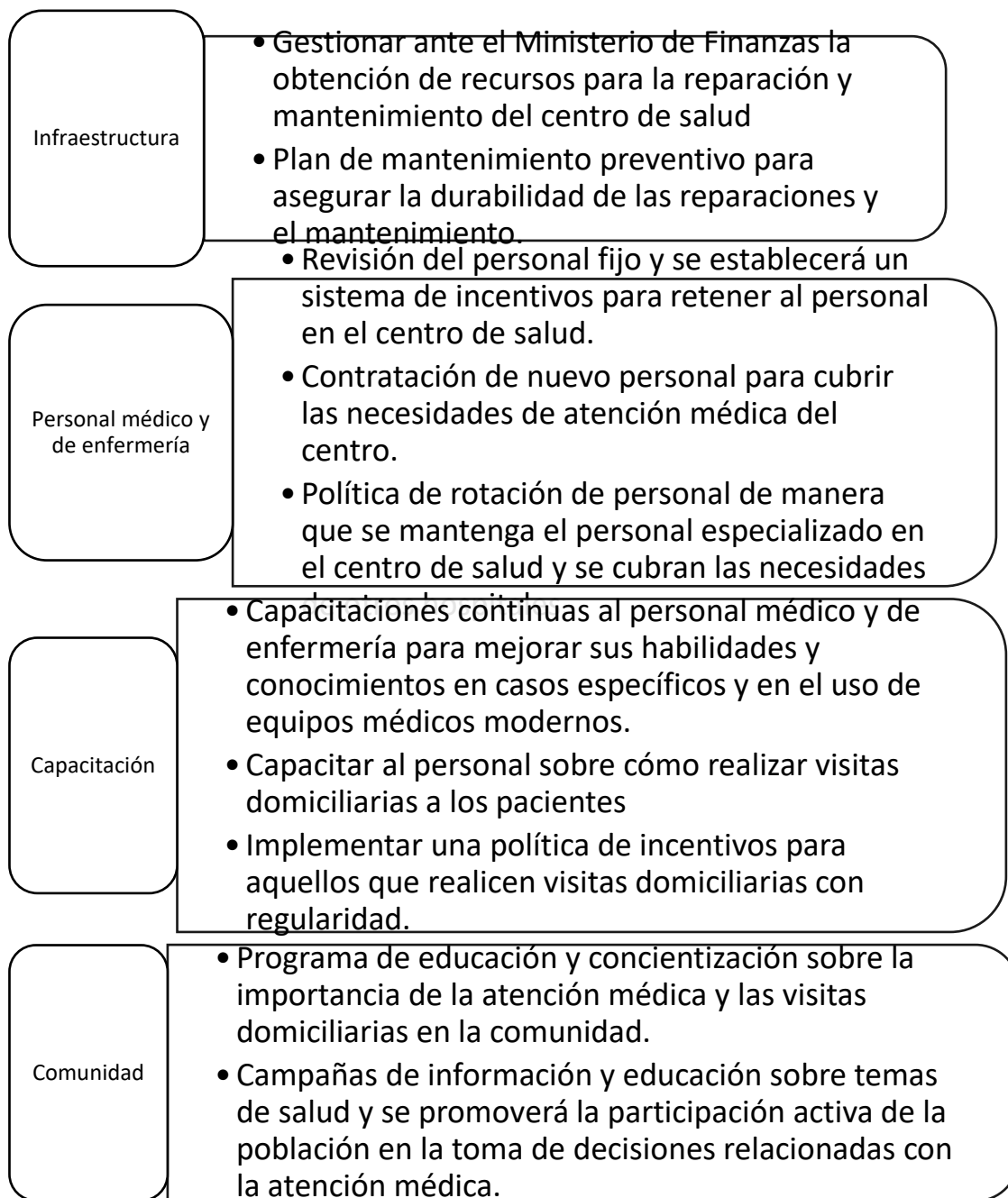
Por otro lado, también se ha identificado la necesidad de contar con un mayor número de personal médico y de enfermería, especialmente en lo que respecta al trabajo comunitario y las visitas domiciliarias a los pacientes. La falta de

personal especializado para realizar estas visitas ha dificultado la atención integral y oportuna a los pacientes, especialmente a aquellos que tienen dificultades para desplazarse hasta el centro de salud.

En resumen, estas situaciones requieren de acciones concretas para garantizar una atención médica de calidad y oportuna a la población del centro de salud Saraguro. Es necesario abordar las deficiencias en la infraestructura, garantizar la presencia de personal médico y de enfermería en el centro de salud, y aumentar el número de profesionales capacitados para realizar visitas domiciliarias a los pacientes. Por tanto, se propone:

**Figura 12**

Acciones concretas



*Nota:* Estas actividades contribuirán a fortalecer la infraestructura, optimizar el personal, mejorar la capacitación y promover la participación de la comunidad. Elaboración propia.



**Tabla 10**

## Plan de actividades

Actividad	Tiempo	Descripción	Monitoreo	Evaluación
Revisión de la contratación del personal	1 semana	Revisar los procesos de contratación del personal, verificar la idoneidad de los candidatos y asegurarse de que se cumplan los requisitos legales y laborales	Supervisar la correcta aplicación de los procesos de contratación y evaluar el desempeño del personal contratado.	Valorar la eficacia de los métodos de contratación en términos de la calidad del personal seleccionado y su adaptación a los roles asignados.
Evaluación del presupuesto	1 semana	Realizar un análisis exhaustivo de los gastos e ingresos de la institución, evaluar la eficiencia en el uso de los recursos financieros y proponer ajustes o mejoras si es necesario.	Supervisar los gastos y los ingresos de la institución, compararlos con el presupuesto planificado y evaluar el impacto de los ajustes propuestos.	Evaluar la efectividad de las medidas tomadas para optimizar el uso de los recursos financieros y determinar si se lograron los objetivos establecidos
Análisis de los recursos disponibles	1 semana	Identificar los recursos disponibles en la institución, tanto materiales como humanos, y evaluar su capacidad para satisfacer las necesidades de atención de salud	Monitorear su uso y evaluar la eficiencia y relación con la demanda de servicios.	Evaluar la adecuación de los recursos disponibles para brindar una atención de calidad y proponer mejoras en caso necesario
Identificación de las áreas de mayor necesidad de inversión	1 semana	Analizar las distintas áreas de la institución y determinar cuáles requieren una mayor inversión para mejorar la calidad de la atención y los servicios ofrecidos	Supervisar el impacto de la inversión realizada en las áreas identificadas y evaluar si se lograron los objetivos esperados	Evaluar la efectividad de las inversiones realizadas y su contribución a la mejora de la atención y los servicios ofrecidos.
Identificación de las áreas de capacitación necesarias	1 semana	Identificar las áreas o departamentos que requieren capacitación adicional para mejorar sus habilidades y conocimientos en beneficio de la atención de salud.	Monitorear la implementación de los programas de capacitación y valorar el impacto de la formación en el trabajo.	Evaluar la efectividad de los programas de capacitación y determinar si se lograron los objetivos de mejora en las habilidades y conocimientos del personal

Realizar capacitaciones	3 semanas	Impartir programas de capacitación diseñados para mejorar las habilidades y conocimientos del personal en áreas específicas de atención de salud	Supervisar el desarrollo y la implementación de los programas de capacitación y evaluar el nivel de participación y satisfacción del personal capacitado	Apreciar el impacto de las capacitaciones en el desempeño del personal y determinar si se cumplieron los objetivos de mejora
Capacitación en el uso de equipos médicos modernos	1 semana	Brindar capacitación especializada en el manejo y uso adecuado de los equipos médicos modernos utilizados en la institución	Monitorear la implementación de la capacitación y evaluar el nivel de competencia del personal en el uso de los equipos médicos	Evaluar la efectividad de la capacitación en el uso de equipos médicos modernos y determinar si se mejoró la calidad y seguridad de la atención
Diseño de encuestas sobre calidad de la atención	1 semana	Diseñar encuestas que permitan evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida en la institución.	Monitorear el proceso de recolección de datos de las encuestas y evaluar los resultados obtenidos.	Evaluar la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención a través de los resultados de las encuestas.
Revisión de historias clínicas	2 semanas	Revisar las historias clínicas de los pacientes para evaluar la calidad y completitud de la documentación médica	Supervisar el proceso de revisión de historias clínicas y evaluar la calidad de la documentación médica	Evaluar la calidad y precisión de las historias clínicas y proponer mejoras en la documentación médica si es necesario
Análisis de los indicadores de salud y medición de su impacto	2 semanas	Analizar los indicadores de salud, como tasas de mortalidad, prevalencia de enfermedades, entre otros, y evaluar su impacto en la población atendida	Monitorear los indicadores de salud y evaluar el impacto de las medidas tomadas para mejorarlos	Evaluar la efectividad de las acciones implementadas para mejorar los indicadores de salud y determinar si se lograron los objetivos establecidos
Desarrollo de una estrategia de comunicación	2 semanas	Diseñar una estrategia de comunicación que permita transmitir de manera efectiva información sobre los servicios y programas de la institución a la comunidad y otros actores relevantes	Monitorear la implementación de la estrategia de comunicación y evaluar su impacto en la visibilidad y percepción de la institución	Evaluar el impacto de la estrategia de comunicación en la visibilidad y percepción de la institución y determinar si se lograron los

				objetivos establecidos
Establecimiento de canales de comunicación	1 semana	Establecer canales de comunicación internos y externos que faciliten la comunicación fluida entre los profesionales de la institución, los usuarios y otros actores relevantes.	Monitorear el uso de los canales de comunicación establecidos y evaluar su efectividad en la transmisión de información	Evaluar la efectividad de los canales de comunicación establecidos y su contribución a una comunicación eficiente
Implementación de un sistema de seguimiento	2 semanas	Implementar un sistema de seguimiento que permita monitorear y evaluar el progreso de las acciones y programas de la institución	Supervisar el funcionamiento del sistema de seguimiento y evaluar la calidad de los datos recopilados	Evaluar la efectividad del sistema de seguimiento en la monitorización y evaluación de las acciones y programas de la institución
Realización de campañas de información y educación sobre temas de salud	2 semanas	Realizar campañas de información y educación dirigidas a la comunidad sobre temas de salud relevantes, como prevención de enfermedades, hábitos saludables, entre otros	Monitorear el desarrollo de las campañas y evaluar su alcance y efectividad en la concientización de la comunidad	Evaluar el impacto de las campañas de información y educación en el conocimiento y comportamiento de la comunidad en relación con los temas de salud abordados
Establecimiento de un cronograma de actividades educativas para la población	1 semana	Establecer un cronograma de actividades educativas, como charlas, talleres o eventos, dirigidas a la población para promover la salud y brindar información relevante	Monitorear la implementación de las actividades educativas y evaluar su participación y repercusión en la población	Evaluar el impacto de las actividades educativas en la población y determinar si se cumplieron los objetivos de promoción de la salud y concientización

*Nota:* Estas actividades contribuirán a fortalecer la infraestructura, optimizar el personal, mejorar la capacitación y promover la participación de la comunidad. El presupuesto para las actividades detalladas en este proyecto son financiadas por el MS. Elaboración propia

## Resultados de las capacitaciones

Luego de llevar a cabo las capacitaciones acerca de: “Comunicación efectiva con los pacientes” y “salud mental y emocional”, programadas según el horario establecido en el cronograma, luego de su ejecución y monitoreo, se procedió a

evaluar el impacto y los resultados obtenidos de las mismas a través de diferentes técnicas.

Los resultados obtenidos de la capacitación “Comunicación efectiva con los pacientes”, se socializaron en una mesa de trabajo, conformada por el personal de salud de diferentes dependencias como médicos, enfermeras, administrativos, auxiliares, obstetras, etc, en la cual manifestaron las siguientes mejorías en su práctica diaria:

- Reducción de los conflictos y los reclamos entre el personal de salud y los pacientes.
- Optimización de tiempo, lo cual devenga en un mayor número de pacientes atendidos diariamente, a la vez que esto redundo en una mejor gestión de los recursos físicos y ayuda a mantener un buen clima laboral para el desempeño correcto de todo el personal.

Por otro lado la capacitación llamada “Salud mental y emocional” programadas según el horario establecido en el cronograma, luego de su ejecución y monitoreo, se procedió a evaluar el impacto y los resultados obtenidas de las mismas a través de diferentes técnicas.

Los resultados obtenidos de esta capacitación se analizaron mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción en la cual los pacientes manifestaron lo siguiente:

- Recibieron un mejor trato por parte del personal de salud, pues en ese lapso de tiempo hubo una reducción del número de quejas referente a la atención recibida en esta institución.
- Hubo una mejor puntuación en los apartados de respeto, intimidad del paciente y cuidado, por parte de los pacientes, evidenciando el impacto positivo de las capacitaciones recibidas.

Lo expuesto anteriormente muestra una notoria mejoría en el desempeño profesional del personal de salud, luego de realizadas las capacitaciones en las áreas mencionadas, así como también en la percepción positiva por parte de los

pacientes, por lo que se espera cumplir la serie de capacitaciones planificadas para el segundo semestre del presente año, según el cronograma expuesto anteriormente.

## CONCLUSIONES

Los usuarios expresaron inconformidades debido a largos tiempos de espera, falta de atención personalizada y dificultades en la comunicación con el personal médico, confirmando la existencia de una deficiente calidad de atención.

Se identificaron deficiencias en la administración de recursos destinados a la calidad de atención y la infraestructura del centro de salud Saraguro, como la falta de equipamiento médico adecuado, insuficiencia de personal y problemas en la infraestructura física.

Las actividades de capacitación realizadas con el personal de salud del centro de salud Saraguro generaron mejoras tangibles en los conocimientos y habilidades del personal, contribuyendo a una mejor calidad de atención.

El seguimiento realizado para verificar la calidad de atención en el centro de salud Saraguro permitió identificar áreas específicas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

El diseño de un plan de comunicación efectiva entre los profesionales y pacientes tuvo resultados positivos al establecer canales de comunicación claros y fomentar una participación activa de los pacientes en su proceso de atención.

En resumen, los hallazgos respaldan la hipótesis de una deficiente calidad de atención en el centro de salud Saraguro. Sin embargo, se demostró que mediante estrategias como la capacitación del personal, el seguimiento continuo y la mejora en la comunicación, es posible abordar y mejorar los problemas identificados. Estas conclusiones subrayan la importancia de acciones concretas para lograr una atención de calidad y brindar un servicio óptimo a la comunidad.

Finalmente, la hipótesis de este estudio centrada en la dimensión de la infraestructura permitió conocer la fuerte relación existente entre ambas variables: calidad de atención e infraestructura, y esta última es percibida medianamente satisfactoria, lo cual indica que requiere una intervención para su mejoría y repotenciación para que los usuarios valoren positivamente la calidad del servicio.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar un estudio exhaustivo de los recursos y necesidades, para determinar las inversiones necesarias y mejorar la infraestructura y la calidad de los servicios de atención médica.

Además, implementar programas de capacitación profesional y entrenamiento en habilidades y conocimientos específicos para el personal médico.

También, establecer un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención médica, a través de encuestas, revisión de historias clínicas y seguimiento de indicadores de salud.

Se sugiere realizar campañas de información y educación sobre temas de salud, y establecer un cronograma de actividades educativas para la población.

Se recomienda implementar un sistema de comunicación electrónica para mejorar la comunicación con los pacientes, permitiendo consultas en línea y agendar citas médicas de manera eficiente.

Finalmente, estas estrategias contribuirán a mejorar la gestión de recursos, capacitar al personal, monitorear la calidad de la atención y fortalecer la comunicación con los usuarios, para lograr una atención médica de calidad en el Centro de Salud Saraguro.

Figura 13

### Cronograma del Proyecto de Investigación

ACTIVIDADES DE PROYECTO DE INVESTIGACION	FECHAS	SEMANAS													
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14
<b>CAPITULO 1 (INTRODUCCION - EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN)</b>															
Plantear un tema de salud de acuerdo con la líneas de investigación	2/3/23														
Matriz de involucrados y árbol de problemas	2/3/23														
Árbol de objetivos y Matriz de estrategias	17/3/23														
<i>Primer Borrador Propuesta Proyecto de Salud</i>	23/3/23														
Planteamiento del proyecto - Plan de actividades	23/3/23														
Delimitación y Justificación del proyecto	23/3/23														
<b>CAPITULO 2 (OBJETIVOS)</b>															
Objetivos General	4/4/23														
Objetivos Especificos	4/4/23														
Hipótesis	4/4/23														
<b>CAPITULO 3 (MARCO TEÓRICO)</b>	4/4/23														
Búsqueda de antecedentes de la investigación	4/4/23														
Marco Referencial	4/4/23														
Identificar el marco legislativo al trabajo de investigación	4/4/23														
Construcción y depuración de glosario de términos (Marco Conceptual)	4/4/23														
<b>CAPITULO 4 (APLICACIÓN METODOLÓGICA)</b>															
Elaboración del diseño o tipo de estudio	9/4/23														
Operacionalización de las variables	9/4/23														
Universo y muestra	9/4/23														
Diseñar el instrumento de investigación (Recoleccion de datos)	16/4/23														
<i>Segundo borrador del proyecto de titulación</i>	30/4/23														
Descripción de cómo se realizo la obtención y Analisis de la información	9/5/23														
Resultados (Gráficos y descripción de los mismos)	9/5/23														
Discusión de los resultados	9/5/23														
<i>Tercer Borrador de Proyecto de Titulación</i>	12/5/23														
Propuesta de solución - Plan de actividades	12/5/23														
Conclusiones y Recomendaciones	17/5/23														
Lista de Referencias - Bibliografía	14/5/23														
Planificación	17/5/23														
Anexos	17/5/23														
Documento final del proyecto de titulación	22/5/23														

Elaboración propia

### BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, C. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un centro de salud en Charat, 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101917/Carlos\\_ALM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101917/Carlos_ALM-SD.pdf?sequence=1)

Aja, L. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. Obtenido de Editorial Ciencias Médicas : <http://eprints.rclis.org/5135/1/gestion.pdf>

Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoría en salud*. Obtenido de Bogotá. Editorial ECOE ediciones:



[http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=3668#.VtZe633hDIU](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=3668#.VtZe633hDIU)

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.

Ávila Bustos, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas: PUCE.

Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración. Teoría y Práctica*. Editorial de Universidad Nacional del Sur.

Borroto, R., & Salas, R. (1999). El reto por la calidad y la pertinencia: La evaluación desde una visión cubana. *Revista Cubana Educación Médica Superior*, 13(1), 80-91.

Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua*.

Del Carmen Sara, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, <https://www.scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n2/288-295/es/>.

Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2022). *Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco*. Obtenido de Salud quintana roo, 9(35), 11-15: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>

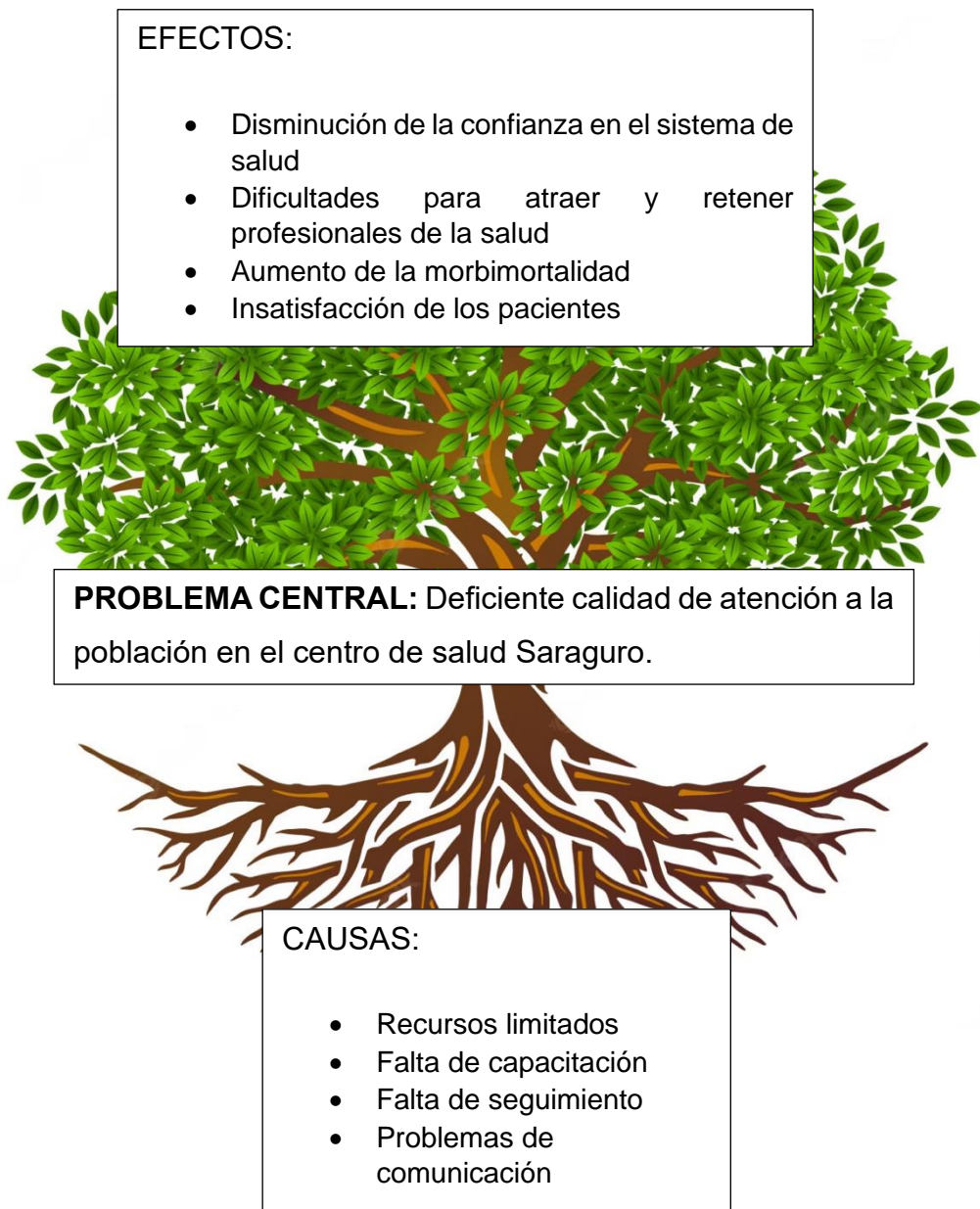
Gómez, M., Somoza, J., Einöder, M., Jiménez, M., Castiñeira, S., & Feijoo, M. (2012). Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. *Enfermería Clínica*, 22(4), <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862112000514>.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>.
- Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1), <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/download/14/12>.
- Medina, V., & Magober, D. (2022). *Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021*. Obtenido de <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Ministerio de Salud Pública.
- Moreno Bravo, M. C. (2017). *Sistema de diagnóstico remoto para centros de salud rurales del Ecuador*. Quito, PUCE: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13707/TESIS%20MARIA%20CECILIA%20MORENO%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Navas, E., & Ulloa, M.(2013). Evaluación de la calidad de los servicios de salud ofertados por el hospital san sebastian del cantón SigSig. Cuenca, UPS: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>
- Nieto, N., & Ros McDonnell, L. (2006). *Comparación entre los modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.

- Ramírez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México; 40(1)*, 3-12.
- Roman, W., De Pelekais, C., & Pelekais, E. (2009). *Innovación en el proceso organizacional*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/242/605>
- Salinero, J. G. (2004). Estudios descriptivos. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería, (7)*, 9.
- Sotomayor, A., & Cueva, P. (2020). Ambiente, sociedad y turismo comunitario: La etnia Saraguro en Loja–Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26(2), <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431015/28063431015.pdf>.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2)*, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153).
- Zafra-Tanaka, J. H., Veramendi-Espinoza, L., & Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *In Anales de la Facultad de Medicina (Vol. 76, No. 1)*. UNMSM. Facultad de Medicina., [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000200017&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000200017&script=sci_arttext&tIng=en).

## ANEXOS

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaboración propia

## ARBOL DE OBJETIVOS

### EFFECTOS:

- Incrementar la confianza en el sistema de salud
- Facilidad para atraer y retener profesionales de la salud
- Disminución de la morbilidad
- Satisfacción de los pacientes



Diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención a la población en el centro de salud Saraguro



- Planificar la gestión de los recursos destinados a la calidad de atención a la población y de la infraestructura del centro de salud Saraguro
- Realizar actividades de capacitación al personal de salud que labora en el centro de salud Saraguro
- Realizar un seguimiento para verificar la calidad de la atención en el centro de salud Saraguro
- Diseñar un plan de comunicación efectiva entre el personal y los pacientes del centro de salud Saraguro

**Elaboración propia**

**Título del proyecto:** Proyecto de Estrategias para mejorar la Calidad de atención a la población en el centro de salud Sraguro en el año 2023

## Figura 14

Infografía del proyecto



Elaboración propia

## CUESTIONARIO DE PERCEPCIONES DE UN SERVICIO DE CALIDAD

### Consentimiento informado

Título de la investigación: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SARAGURO EN EL AÑO 2023
Institución: XXXXXXXXXXXXXXX
Investigador: XXXXXXXXXXXXX
Procedimiento: El instrumento aplicado es un cuestionario.

**Confidencialidad:** Los resultados que se obtengan por medio del cuestionario tendrán un manejo confidencial. Se le asignará un código alfanumérico para proteger su identidad y los resultados se archivarán en el computador del investigador, por un periodo de 2 años, luego de los cuáles dichos resultados serán destruidos.

**Beneficios:** Como beneficio el entrevistado puede contribuir a mejorar la calidad de atención en el centro de salud Saraguro al compartir su percepción y experiencia, lo que puede llevar a mejoras en los servicios y atención. Además, el entrevistado puede aumentar su conciencia sobre la importancia de la calidad de atención en el sector de la salud.

**Riesgos o molestias:** No existen riesgos o molestias significativas asociadas a la participación en la investigación.

**Costos, incentivos o recompensas:** No existen retribuciones en el caso de contestar el presente cuestionario.

Derecho a retirarse: Usted puede retirarse en cualquier momento de la investigación, sin perjuicio personal alguno.

Manejo de datos y resultados: todos los datos y resultados obtenidos a través de esta investigación serán utilizados únicamente para fines investigativos y en ningún caso se revelará información que pueda identificar al participante.

Mayor información: En caso de que requiera más información se puede comunicar con (nombre del/la investigador/a o el responsable del proyecto, teléfono y correo electrónico).

Fecha:

Yo \_\_\_\_\_ con el número de identificación \_\_\_\_\_ constato que entiendo los términos y condiciones de la investigación " ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SARAGURO EN EL AÑO 2023" y doy mi consentimiento para participar en el presente cuestionario. Entiendo que la participación es voluntaria y puedo retirarme en cualquier momento. De la misma manera se me ha informado que mis respuestas serán usadas únicamente con fines investigativos y que se mantendrá mi anonimato y confidencialidad en todo momento.

He leído este documento y acepto participar en la investigación " ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SARAGURO EN EL AÑO 2023".

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

### **Introducción y Agradecimiento**

Estimados/as pacientes del centro de salud de Saraguro,



En nuestro compromiso por ofrecer un servicio de calidad y mejorar la atención en salud de nuestra comunidad, estamos realizando una evaluación de la calidad de los servicios en nuestro centro de salud. Para ello, se ha elaborado un cuestionario que nos permitirá conocer de manera detallada la opinión y percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio que se presta en el centro de salud.

El objetivo principal de esta evaluación es realizar un seguimiento constante y riguroso para verificar y garantizar que la atención que se brinda a los pacientes cumpla con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficacia. Con la información recopilada a través del cuestionario, se puede identificar las áreas en las que se están realizando un buen trabajo, así como aquellas en las que se requiere de mejoras o cambios para poder ofrecer una atención de calidad.

Por lo tanto, su opinión y colaboración son fundamentales para que podamos mejorar nuestros servicios de salud y satisfacer sus necesidades y expectativas. Su participación en esta evaluación será totalmente confidencial y anónima, por lo que les animamos a responder con sinceridad y honestidad cada una de las preguntas del cuestionario.

Les agradecemos de antemano su colaboración en este importante proceso de evaluación y seguimiento, y quedamos a su disposición para cualquier consulta o duda que tengan.

Atentamente,

(Nombre del remitente)

**Indicaciones:**

Indique su percepción en cada pregunta del cuestionario, acerca de como el servicio le ha brindado su asistencia, tomando en cuenta su experiencia del uso, en el mismo.

De acuerdo a su opinión y experiencia del servicio conteste por favor las preguntas del cuestionario, el mismo está basado en el trabajo realizado por (Castellon, 2019).

..... "a) Por favor, indique el grado que usted piensa que un servicio excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

b) Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, ESCRIBA el número 1.

c) Si cree que la característica es absolutamente esencial para un servicio excelente, ESCRIBA el número 5.

d) Si su decisión no es muy definida, ESCRIBA uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje, lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio, que brinda el personal de salud...."

"1 Totalmente en desacuerdo

2 Desacuerdo

3 Indiferente

4 En acuerdo

5 Totalmente de acuerdo"

## **PERCEPCIONES**

<b>Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Infraestructura</b>
1 La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le pareció adecuados para orientarle (visualmente atractivos)
2 La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes (orientación)

3 Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención y de aspecto moderno

4 El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos, acogedores y tenían buena presencia

**Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Confiabilidad**

5 El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

6 La consulta con el médico se realizó en el horario programado

7 Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada

8 Su expediente clínico, se encontró disponible en el consultorio para su atención.

9 Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad

**Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Capacidad de respuesta**

10 La atención en admisión y caja fueron rápidas

11 La atención para tomarse muestras de laboratorio fue rápida

12 La atención para tomarse exámenes de imagen y de rayos X fue rápida

13 La atención en farmacia de consulta externa fue rápida

**Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Seguridad**

14 Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad

15 El médico le realizó un examen físico completo y minucioso

16 El médico brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o pregunta

17 El médico que atendió, le inspiró confianza

**Declaraciones sobre percepciones de la dimensión: Empatía.**

18 El personal que le atendió, le escucho lo trato con amabilidad, respeto y paciencia

19 El médico que le atendió, mostró interés en la solución de su queja

20 El médico le explicó con palabras fáciles el problema de salud o resultado de la atención

21 El médico le explicó en palabras fáciles el tratamiento, dosis y efectos adversos

22 El médico le explicó con palabras fáciles procedimientos o análisis que realizó